



Intézmény neve: Néri Szent Fülöp Katolikus Általános Iskola és Óvoda
Címe: 7628 Pécs, Török István utca 13.
OM azonosító: 201785
Email: nerisztfulopiskola@pecs.egyhazmegye.hu

Panaszkezelési szabályzat

I. Panaszkezelési rend:

- Az intézménybe járó gyermekek szüleit/gondviselőit, valamint az intézmény munkavállalóit **panasztételi jog** illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az intézmény **köteles** illetve **jogosult intézkedésre**.
- A panasz jogosságát, azzal kapcsolatos körülményeket az **intézményvezető köteles megvizsgálni**.
- Jogossága esetén **köteles** az ok elhárításával kapcsolatban **intézkedni**.
- A „**Panaszkezelési szabályzat**”-ról az intézménybe lépéskor a házirenddel együtt minden új szülőt, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

II. A szabályozás célja:

A munkavégzés során a szülők, alkalmazottak körében **keletkező problémák megfelelő szinten** és a legkorábbi időpontban **való megoldása**.

A szabályozás érintettjei: alkalmazotti kör

A szabályozásért felelős: intézményvezető

Határidő: a problémához rendelt

A szabályzat hatálya: intézmény munkavállalói, szülők

A szabályzat hatályba lépésének ideje: 2021.

Szabályzat felülvizsgálata: 3 évente



Intézmény neve: Néri Szent Fülöp Katolikus Általános Iskola és Óvoda
Címe: 7628 Pécs, Török István utca 13.
OM azonosító: 201785
Email: nerisztfulopiskola@pecs.egyhazmegye.hu

III. Eljárás rendje:

1. A panaszt, elsősorban és **először a panaszt tevővel kell tisztázni**. Amennyiben ez nem vezet eredményre, akkor tovább kell lépni a panaszkezelés szabályzata szerint.
2. A panaszt legalább a **2. szinttől** írásba kell foglalni.
3. Amennyiben a probléma megoldásához **türelmi időre van szükség**, meghatározott időtartam után **(1 hónap)** az érintettek közösen értékelik a beválást.
4. A panaszkezelés rendjét az **érintettekkel ismertetni kell**.
5. A panaszokkal kapcsolatos **dokumentációt** erre a célra **kijelölt iratgyűjtőben kell tartani**.
6. A **intézményvezető ellenőrzi** a panaszkezelés **folyamatát**, összegzi a **tapasztalatokat** és **értékeli a megvalósítást** illetve **szükség esetén korrekciós javaslatot tesz és készít**.

IV. A panaszkezelés lépcsőfokai:

1. A konkrét esetben **eljáró személy** (munkavállaló) **kezeli a problémát**, vagy az intézményvezetőhöz fordul.
2. A intézményvezető kezeli a problémát, vagy az fenntartóhoz képviselőjéhez fordul.
3. A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz, vagy a fenntartóhoz fordul.

V. Formális panaszkezelési eljárás:

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszaitak megtehetik:

- személyesen
- telefonon (72/237-587)
- írásban (7628 Pécs, Török István utca 13.)
- elektronikusan (nerisztfulopiskola@pecs.egyhazmegye.hu)
- a partneri elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az munkavállaló, a igazgató-helyettes, igazgató vagy a fenntartó hatáskörébe tartozik.



Intézmény neve: Néri Szent Fülöp Katolikus Általános Iskola és Óvoda
Címe: 7628 Pécs, Török István utca 13.
OM azonosító: 201785
Email: nerisztfulopiskola@pecs.egyhazmegye.hu

VI. A tevékenységek szintjei, lépései:

A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

Gyermekekkel, szülőkkal kapcsolatos kérdések:

pedagógusok, igazgató-helyettes,
intézményvezető

Neveléssel kapcsolatos kérdések:

pedagógusok, igazgató-helyettes,
intézményvezető

1. szint: A **panaszos** (saját vagy gyermeke képviseletében) a **pedagógushoz** fordul problémájával.

- Az pedagógus **megvizsgálja a panasz jogosságát**. Amennyiben nem jogos, tisztázza a panaszossal az ügyet; **ha jogos, továbbviszi az érintettek felé**.
- Jogos panasz esetén **egyeztet az érintettekkel** és a panaszossal, ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárul.
- Az pedagógus **tájékoztatja vezetőt**.
- Határidő: max. 10 munkanap
- Felelős: pedagógus

2. szint: Az pedagógus továbbítja a **panaszt az intézményvezető felé**

- A vezető **egyeztet a panaszossal** és az érintettel
- Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Határidő: 15 munkanap
- Felelős: intézményvezető

3. szint: A panaszos bejelenti, vagy a **pedagógus továbbítja a panaszt az intézményvezető felé**.

- A pedagógus az intézményvezető **bevonásával megvizsgálja** a panaszt és közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- Intézményvezetői egyeztetés a panaszossal, a **megállapodást írásban rögzítik**. Ha eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárult.
- Határidő: 30 nap
- Felelős: fenntartó



Intézmény neve: Néri Szent Fülöp Katolikus Általános Iskola és Óvoda
Címe: 7628 Pécs, Török István utca 13.
OM azonosító: 201785
Email: nerisztfulopiskola@pecs.egyhazmegye.hu

Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

1. szint: A **panaszos** (munkavállaló) problémájával a témakör felelőséhez (igazgató-helyettes, intézményvezető) fordul az alábbiak szerint:

Gyermekekkel, szülőkkel kapcsolatos kérdések:	pedagógus, igazgató-helyettes, intézményvezető
Neveléssel kapcsolatos kérdések:	pedagógus, igazgató-helyettes, intézményvezető
Munkaügyi/munkajogi kérdések:	intézményvezető, fenntartó
Munkaszervezési kérdések:	intézményvezető, igazgató-helyettes
Egyéb kérdések:	intézményvezető

2. szint: Az **egyeztetés elindítása** a panaszossal.

- Intézményvezető 5 munkanapon belül **egyeztet a panaszossal** és az érintettekkel.
- Egyeztetést, megállapodást **írásban rögzítik**. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Amennyiben a panasz megoldásához **türelmi idő szükséges, 1 hónap** időtartam után közösen értékeli a panaszos és a tagóvoda vezető a beválást.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma **nem oldódott meg**, akkor a pedagógus az **intézményvezető felé jelzi** a problémát.
- 15 munkanapon belül az intézményvezetője **a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt**, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban is.
- Ezután, a fenntartó képviselője, az igazgató, a pedagógus **egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik**. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
- Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a **munkaügyi bírósághoz**, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást **törvényi szabályozók határozzák meg**.

3. szint: A **panaszos bejelenti**, hogy a panaszt **eljuttatja a fenntartó felé**.

- Az intézményvezető a **fenntartó bevonásával megvizsgálja** a panaszt, közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.



Intézmény neve: Néri Szent Fülöp Katolikus Általános Iskola és Óvoda
Címe: 7628 Pécs, Török István utca 13.
OM azonosító: 201785
Email: nerisztfulopiskola@pecs.egyhazmegye.hu

- **Fenntartói egyeztetés a panaszossal**, a megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- **Határidő:** 30 munkanap
- **Felelős:** fenntartó

A intézményvezető, a nevelési év végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez

VII. Dokumentációs előírások:

A panaszokról a tagóvoda vezető „**Panaszkezelési nyilvántartás**”-t köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasz tételének időpontja:
2. A panasztevő neve:
3. A panasz leírása: (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum)
4. A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása:
5. A panasz kivizsgálásának módja, eredménye:
6. Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye:
7. Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve:
8. A panasztevő tájékoztatásának időpontja:
9. Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma:
10. Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.
11. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóiratoként feljegyzés a további teendőről.

VIII. Dokumentumok, jogszabályok:

- SZMSZ
- munkaköri leírások
- iratkezelési szabályzat
- 20/2013. (VIII.31.) EMMI rendelet
- 2011. évi CXII. törvény az önrendelkezési jogról és az információ szabadságról



Intézmény neve: Néri Szent Fülöp Katolikus Általános Iskola és Óvoda
Címe: 7628 Pécs, Török István utca 13.
OM azonosító: 201785
Email: nerisztfulopiskola@pecs.egyhazmegye.hu

IX. Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap		
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:	
Panasz leírása:		
Panasz fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	



Intézmény neve: Néri Szent Fülöp Katolikus Általános Iskola és Óvoda
Címe: 7628 Pécs, Török István utca 13.
OM azonosító: 201785
Email: nerisztfulopiskola@pecs.egyhazmegye.hu

A Panaszkezelési Szabályzatot a Néri Szent Fülöp Óvoda nevelőtestülete elfogadta.

Király Péter
.....
Király Péter
intézményvezető



Pécs, 2021.09.01.

A szabályzatot a Szülői Szervezet megismerte és véleményezte.

Pécs, 2021.09.01.

Bertalan Henrietta
.....
Szülői Szervezet képviselője

A szabályzatot a Diákönkormányzat megismerte és véleményezte.

Pécs, 2021.09.01.

Kalcsa Péter
.....
DÖK képviselője



Intézmény neve: Néri Szent Fülöp Katolikus Általános Iskola és Óvoda
Címe: 7628 Pécs, Török István utca 13.
OM azonosító: 201785
Email: nerisztfulopiskola@pecs.egyhazmegye.hu

1. sz. melléklet:

Panaszkezelés tanuló esetében

- A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
- Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az igazgató felé.
- Az igazgató 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban v. írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az iskola igazgatója a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.
- A folyamat gazdája az igazgatóhelyettes, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.