



## Panaszkezelési szabályzat

**A szabályozás tárgya:** Az intézmény alkalmazottai és partnerei (gyermek, tanuló, szülő, külső partner) részéről felmerülő panaszok egységes, átlátható szabályok szerint történő kivizsgálása és kezelése.

**A szabályozás célja:** A panaszként felmerülő problémák és konfliktusok gyors és szakszerű megoldása, a feltárt hibák orvoslása, az intézményi hatékonyság és a partneri elégedettség növelése.

### Alapelvek:

- Az intézménybe járó gyermekeket, tanulókat, szüleiket/gondviselőiket, valamint az intézmény alkalmazottait panasztételi jog illeti meg. Közösségek és egyének egyaránt tehetnek panaszt.
- A panaszos problémájával először az érintett személyhez forduljon.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekkel kapcsolatban az intézmény köteles, illetve jogosult intézkedésre.
- A panaszt kiváltó okokat és az azzal kapcsolatos körülményeket az intézmény kivizsgálja.
- A panasz jogossága esetén az intézmény az ok elhárításával kapcsolatban intézkedik, az érintettnek jogorvoslattal szolgál.
- A „Panaszkezelési szabályzat”-ról a gyermekek, tanulók, szüleik és az alkalmazottak az intézménybe történő felvételkor tájékoztatást kapnak. A szabályzat nyilvános, az intézmény honlapján is olvasható ([www.kvi-pecs.hu](http://www.kvi-pecs.hu) / Dokumentumok).

**Alkalmazási terület:** A szabályzat az intézmény minden egységére vonatkozik, és kiterjed a az intézmény szolgáltatásait jogszerűen igénybe vevőkre is.

### Vonatkozó jogszabályok és intézményi dokumentumok:

- **2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről**
- **2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól**
- **2011. évi CXCV. törvény a nemzeti köznevelésről**
  - o 20. fejezet: A köznevelési intézmény működésének rendje
  - o 25. fejezet: A köznevelés rendszerében hozott döntésekkel kapcsolatos szabályok
  - o 27. fejezet: A gyermekek, a tanulók kötelezései és jogai, a tankötelezettség
  - o 42. fejezet: A szülő kötelezései és jogai
  - o 48. fejezet: A fenntartó kötelezettségei és jogai
- **20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet a nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról**
  - o 2. fejezet: A nevelési-oktatási intézmények működését meghatározó dokumentumok tartalmára, elkészítésére, alkalmazására vonatkozó szabályok
  - o 21. fejezet: A fegyelmi és kártérítési felelősség
- **A Koch Valéria Iskolaközpont Házi rendje**
  - 2.14. Az eljárásindítás joga

Ha egy tanulót jogsérelem ért, valamely vele szemben hozott döntésbe nem nyugodott bele, akkor ő, illetve kiskorú tanuló esetében gondviselője, kezdeményezheti a törvényben leírtak szerint ügyének felülvizsgálatát.

#### 12. A fegyelmi és az egyeztető eljárás

- Koch Valéria Iskolaközpont: Iratkezelési szabályzat, Adatkezelési szabályzat

### A panaszkezelés menete:

#### 1. Panaszbejelentés

Forma	Mód	Elérhetőség
Szóbeli	telefonon	72/514-190
	személyesen	Koch Valéria Iskolaközpont  7624 Pécs, Tiborc u. 28/1.
Írásbeli	személyesen átadott irat útján	
	levélben, postai úton	
	e-mailben	iroda@kvi-pecs.hu

#### 2. A panasz regisztrálása és iktatása

- Szóban történő panaszbejelentés esetén az intézmény megszólított képviselője (pl. szaktanár, osztályfőnök) szóban tájékoztatja az illetékes intézményegység-vezetőt, ha a panaszkezelés nem az ő kompetenciája, a vezető kérésére írásos feljegyzést, vagy jegyzőkönyvet készít.
- A postai úton vagy e-mailben érkező panaszos beadványokat a titkárságon iktatni kell a beérkezés napján. A személyesen benyújtott iratok átvételét igazolni, majd a dokumentumot iktatni kell.
- Az intézményegység-vezető dönt a panasz továbbításáról, illetve az ügyintéző(k) személyéről.
- Az ügyintéző köteles a panaszosnak minden beadványra írásban (e-mail) válaszolni az irat átvételétől számított 5 munkanapon belül, hogy az ügy érdemi intézése elkezdődött.

#### 3. A panasz kivizsgálása gyermek/tanuló esetében, a panaszkezelés szintjei

- **I. szint:** A gyermek/szülő problémájával az óvónőt, a tanuló az órák közti szünetben elsősorban az ügyeletes nevelőt, az osztályfőnököt keresheti. Tanórákon jelentkező problémákat a tanító, a szaktanár kezeli. Napköziben, délutáni foglalkozásokon adódó panaszokat a napközis nevelők, foglalkozást tartó pedagógusok orvosolják, hozzájuk kell fordulni. A panaszt felvevő személy saját hatáskörben kísérletet tesz a panasz okának elhárítására.
- **II. szint:** Ha az óvónő, ügyeletes nevelő, szaktanár, napközis nevelő, vagy a foglalkozást tartó pedagógus nem kompetens a panasz kezelésében, illetve ha nem sikerül megoldania a problémát, akkor továbbítja az óvodavezetőnek, osztályfőnöknek.
- **III. szint:** Ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, azt közvetíti az illetékes intézményegység-vezető felé, illetve amennyiben az osztályfőnök nem tesz intézkedést a panasz kezelésére, közvetlenül az intézményegység-vezetőhöz fordulhat a panaszos.

- **IV. szint:** Szükség esetén a panaszkezelés érdekében az intézményegység-vezető jelzi a panaszt az intézményvezetőnek. Nem megnyugtató problémakezelés esetén a tanuló/szülő az intézményvezetőhöz fordulhat.
- **V. szint:** A probléma további fennállása esetén a panaszos a fenntartótól kérhet jogorvoslatot.

#### **4. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére**

- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja annak az intézményegység-vezetőnek, ahol a probléma felmerült.
- A felelős vezető 8 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát, és egyeztet a panaszossal.
- Ha a panasz jogosnak bizonyul, a felelős vezető írásban rögzíti a probléma megoldásához szükséges intézkedést, és erről tájékoztatja a panaszost. Amennyiben a panaszos a tervezett intézkedést nem fogadja el, úgy a problémáról tájékoztatni kell az intézményvezetőt, aki dönt a további szükséges intézkedésekről.
- Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, egy hónap után közösen értékeli a panaszos és a felelős vezető, hogy bevált-e az intézkedés.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma még mindig fennáll, tájékoztatni kell az intézményvezetőt, aki dönt a további szükséges intézkedésekről.
- Amennyiben a további intézkedések sem hoznak eredményt, az intézményvezető a fenntartó felé jelzi a problémát.
- Az intézményvezető 15 munkanapon belül a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, és közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére, amelyet írásban rögzítenek, és azt egyeztetik a panaszossal.

#### **5. Döntéshozatal, intézkedés a panaszok kezeléséhez, tájékoztatás**

- Az I., II. és III. szinten az érintettek – ha kompetens annak megoldásában – a problémáról való értesülést követően azonnal meg kell tennie a megfelelő intézkedéseket, illetve azt továbbítani kell a következő szintre.
- IV. szint: Az intézményegység vezetők / az intézményvezető 5 munkanapon belül megbeszélést kezdeményeznek az érintettekkel. Az egyeztetést követően megteszik a megfelelő intézkedéseket.
- Az intézmény a panasszal kapcsolatos döntéseit 30 napon belül írásban közli az érintett tanulóval, szülővel, alkalmazottal postai vagy elektronikus úton.

#### **6. Panasznyilvántartás**

- A panaszokról és az azok megoldását szolgáló intézkedésekről az intézmény nyilvántartást vezet (melléklet: Panaszkezelési nyilvántartó lap), amely az alábbi adatokat tartalmazza:
  - a panaszos adatai
  - a panasz leírása
  - a panasz benyújtásának időpontja és módja
  - a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoklása,
  - a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezése, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határideje,

- a kivizsgálás során beszerzett információk és esetleges szakvélemény,
  - a panaszban megjelölt igényről való döntés,
  - a panasz megválaszolásának időpontja és módja,
  - a panaszkezeléshez kapcsolódó egyéb információk (pl. panasz oka, gyakorisága)
- Az írásbeli panaszokat – beleértve a szóbeli panaszról készült feljegyzést, vagy jegyzőkönyvet is –, továbbá az azokra adott válaszokat az intézmény három évig archiválja. Ezt követően a panasszal kapcsolatos dokumentumokat selejtezni kell.
  - A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panasz regisztrálásának és elbírálásának célját szolgálják.
  - Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie az adatkezelés céljának. Az adatok felvételének és kezelésének tisztességesnek és törvényesnek kell lennie.

A Panaszkezelési Szabályzatot az intézmény tantestülete, a Szülői Szervezet, valamint a Diákönkormányzat véleményezte és elfogadta.

Jelen szabályzat 2017.09.01. napjától hatályos.

Pécs, 2017. március 31.

Englenderné Hock Ibolya  
intézményvezető

## Panaszkezelési nyilvántartó lap

Panasztétel időpontja:

Panasztevő neve:

A panasz leírása:

Panaszt fogadó

neve:

Kivizsgálás módja:

beosztása:

Kivizsgálás eredménye:

Szükséges intézkedés, határidő:

Végrehajtásért felelős neve:

Panasztevő tájékoztatásának időpontja, módja:

Pécs, .....

