

**Szent Orsolya Bencés Általános Iskola,  
Alapfokú Művészeti Iskola és Kollégium**



**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

# A panaszkezelés rendje

A Szent Orsolya Bencés Általános Iskola, Alapfokú Művészeti Iskola és Kollégium (a továbbiakban: Iskolaközpont) a panaszok kezelésére a következő eljárást alkalmazza:

## 1. Jogsabályi háttér:

- A panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény
- A nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról szóló 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet

## 2. A panaszkezelési rend célja:

- A panaszkezelés célja a beérkező panaszok kellő körültekintéssel való fogadása, értékelése és a megoldások megtalálása.
- A panaszok rögzítésének, kivizsgálásának és a panaszok kiváltó okainak feltárására és megszüntetésére vonatkozó lépések szabályozása.
- Segítségnyújtás az Iskolaközpont diákjait, törvényes képviselőit, közösségeit, valamint dolgozóit megillető panasztételi jog gyakorlásához.

## 3. Panaszkezelési rend az Iskolaközpontban:

- A tanulókat, szüleiket/gondviselőiket, valamint a dolgozókat panasztételi jog illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekben az Iskolaközpont köteles, illetve jogosult az intézkedésre.
- A panasz jogosságát, a körülményeket az igazgató vagy általános helyettese/tagintézményvezető kötelesek megvizsgálni.
- A panasz jogossága esetén kötelesek az ok elhárítása érdekében intézkedni, vagy az igazgatónál, fenntartónál intézkedést kezdeményezni.

## 4. A panaszkezelés szintjei:

1. Osztályfőnök/csoportvezető nevelőtanár
2. Általános igazgatóhelyettes/tagintézményvezető
3. Gazdasági vezető
4. Igazgató
5. Fenntartó

## 5. Eljárási rend:

A panasz benyújtható:

- személyesen,
- írásban (székhely: 7200 Dombóvár, Kölcsey u. 1-3., tagintézmény: 3300 Eger, Pacsirta u. 18.)
- elektronikusan (székhely: szorgidombovar@gmail.com, osueger@orsolyita.hu)

## 6. Panaszkezelés tanuló esetén:

- A tanuló panaszával elsősorban az osztályfőnökhöz/csoportvezető nevelőtanárhoz fordulhat.
- Az osztályfőnök/csoportvezető nevelőtanár aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben az nem jogos, tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén az osztályfőnök/csoportvezető nevelőtanár egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha az osztályfőnök/csoportvezető nevelőtanár nem tudja megoldani a panaszt, közvetíti azonnal az általános igazgatóhelyettes/tagintézményvezető felé.
- Az általános igazgatóhelyettes/tagintézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy 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 az igazgató felé.
- Az igazgató 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, és intézkedik a probléma kezelésére.
- Az igazgató intézkedését írásba kell foglalni.
- A folyamat gazdája az általános igazgatóhelyettes/tagintézményvezető, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat.

## 7. Panaszkezelés alkalmazottak esetén:

- A dolgozó panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki felelősé annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
- A felelős 3 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Ha a panasz jogosnak minősül, a felelős 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és a panaszos elfogadja az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult.
- Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős a beválást.

- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az igazgató közreműködésével, az igazgató a fenntartó felé jelez.
- Az Iskolaközpont igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, és közös javaslatot tesz írásban a probléma kezelésére.
- A folyamat gazdája az általános igazgatóhelyettes/tagintézményvezető, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat.

## 8. Dokumentációs előírások:

A panaszokról az általános igazgatóhelyettes/tagintézményvezető a melléklet szerinti „Panaszkezelési nyilvántartást” vezet, amelynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasztétel időpontja.
2. A panasztevő neve.
3. A panasz leírása (amennyiben a panasztétel írásban történt, az írott dokumentum)
4. A panaszt az OIskolaközpont 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 idokklással arról, hogy miért nem fogadja el.
11. Has a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendőkről.

A panaszkezelési szabályzat hatálya kiterjed az Iskolaközpont székhely- és tagintézményére.

A szabályzat 2023. szeptember 1. napjától hatályos.

Dombóvár, 2023. augusztus 21.



Kecényi Zsolt  
igazgató

## PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÓ LAP

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