



**Szegedi Janikovszky Éva Általános Iskola és
Alapfokú Művészeti Iskola**
6724 Szeged, Csáky József utca 2.
Telefon: (62) 547-032
E-mail: iskola@szegedijanikovszky.edu.hu
Webcím: www.szegedijanikovszky.edu.hu
Az iskola OM azonosítója: 029670

A SZEGEDI JANIKOVSZKY ÉVA ÁLTALÁNOS ISKOLA ÉS ALAPFOKÚ MŰVÉSZETI ISKOLA PANASZKEZELÉSI RENDJE

Az iskola tanulóit és szüleiket, gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit *panasztételi jog* illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles illetve jogosult intézkedésre. A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény általános igazgatóhelyettese *köteles megvizsgálni*, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni. A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

1. A panaszkezelés lépcsőfokai

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz viszi,
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy a főigazgató-helyettesekhez fordul,
3. A főigazgató-helyettesek kezelik a problémát, vagy a főigazgatóhoz fordulnak,
4. A panasztevő közvetlenül a főigazgatóhoz fordul.

2. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (62/547-032)
- írásban (6724, Szeged, Csáky József u. 2.)
- elektronikusan az iskola@szegedijanikovszky.edu.hu

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az osztályfőnök, vagy a főigazgató-helyettesek hatáskörébe tartozik.



**Szegedi Janikovszky Éva Általános Iskola és
Alapfokú Művészeti Iskola**
6724 Szeged, Csáky József utca 2.
Telefon: (62) 547-032
E-mail: iskola@szegedijanikovszky.edu.hu
Webcím: www.szegedijanikovszky.edu.hu
Az iskola OM azonosítója: 029670

3. 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 a főigazgató-helyettesek felé.
- A főigazgató-helyettesek 3 munkanapon belül egyeztetnek 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 főigazgatója 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 gazdái a főigazgató-helyettesek, akik a tanév végén ellenőrzik a panaszkezelés folyamatát, összegzik a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzik a korrekciót az adott lépésnél, és elkészítik a beszámolójukat az éves értékeléshez.



**Szegedi Janikovszky Éva Általános Iskola és
Alapfokú Művészeti Iskola**
6724 Szeged, Csáky József utca 2.
Telefon: (62) 547-032
E-mail: iskola@szegedijanikovszky.edu.hu
Webcím: www.szegedijanikovszky.edu.hu
Az iskola OM azonosítója: 029670

4. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

- A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.
- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelős annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
- A felelős megvizsgálja 3 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadják 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 a főigazgató közreműködésével, akkor a főigazgató a fenntartó felé jelez.
- 15 munkanapon belül az iskola főigazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban is.
- Ezután, a fenntartó képviselője, a főigazgató 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.
- A folyamat gazdája az általános igazgatóhelyettes, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.



**Szegedi Janikovszky Éva Általános Iskola és
Alapfokú Művészeti Iskola**

6724 Szeged, Csáky József utca 2.

Telefon: (62) 547-032

E-mail: iskola@szegedijanikovszky.edu.hu

Webcím: www.szegedijanikovszky.edu.hu

Az iskola OM azonosítója: 029670

5. Dokumentációs előírások

A panaszokról az intézményvezető „*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 utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről.



**Szegedi Janikovszky Éva Általános Iskola és
Alapfokú Művészeti Iskola**
6724 Szeged, Csáky József utca 2.
Telefon: (62) 547-032
E-mail: iskola@szegedijanikovszky.edu.hu
Webcím: www.szegedijanikovszky.edu.hu
Az iskola OM azonosítója: 029670

6. Melléklet:

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap		
Panasztétel időpontja:		Panasztevő neve:
A kivizsgálendő panasz kivonatos leírása (a teljes levél az irattárban iktatva):		
Panasz fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelősök neve:		Panasztevő tájékoztatásának időpontja:



**Szegedi Janikovszky Éva Általános Iskola és
Alapfokú Művészeti Iskola**
6724 Szeged, Csáky József utca 2.
Telefon: (62) 547-032
E-mail: iskola@szegedijanikovszky.edu.hu
Webcím: www.szegedijanikovszky.edu.hu
Az iskola OM azonosítója: 029670

7. Zaradékok:

A panaszkezelési szabályzatot véleményezte:

Judákné Káli Éva

Intézményi Tanács Tag

.....

Nagyné Herczeg Beáta

Szülői Közösség Elnöke

.....

Diák Önkormányzati Elnök

.....

A panaszkezelési szabályzatot jóváhagyta:

Kiss László

főigazgató

.....

Kelt: Szeged, 2024.09.02



**Szegedi Janikovszky Éva Általános Iskola és
Alapfokú Művészeti Iskola**
6724 Szeged, Csáky József utca 2.
Telefon: (62) 547-032
E-mail: iskola@szegedijanikovszky.edu.hu
Webcím: www.szegedijanikovszky.edu.hu
Az iskola OM azonosítója: 029670



Szegedi Janikovszky Éva Általános Iskola és
Alapfokú Művészeti Iskola
6724 Szeged, Csáky József. utca 2.
Telefon: (62) 547-032

7. Zaradékok:

A panaszkezelési szabályzatot véleményezte:

Judákné Káli Éva

Intézményi Tanács Tag

Judákné Káli Éva

Nagyné Herczeg Beáta

Szülői Közösség Elnöke

Nagyné Herczeg Beáta

Diák Önkormányzati Elnök

Juhász Kata Sára

A panaszkezelési szabályzatot jóváhagyta:

Kiss László

főigazgató

Kiss László

Kelt: Szeged, 2024.09.02