

# DEBRECENI FAZEKAS MIHÁLY GIMNÁZIUM

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A SZERVEZETI ÉS MŰKÖDÉSI SZABÁLYZAT  
16. sz. függeléke



OM azonosító kód: 031198

Elfogadva: 2017. augusztus 30.  
Hatálybalépés ideje: 2017. szeptember 01.  
Visszavonásig érvényes!

Aranyi Imre  
intézményvezető

## Tartalomjegyzék

<b>1. Panaszkezelési rend a gimnáziumban .....</b>	<b>3</b>
<b>2. A panaszkezelés lépcsőfokai .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Formális panaszkezelési eljárás .....</b>	<b>3</b>
<b>4. Panaszkezelés tanuló esetében.....</b>	<b>4</b>
<b>5. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére .....</b>	<b>4</b>
<b>6. Dokumentációs előírások.....</b>	<b>5</b>

### **1. Panaszkezelési rend a gimnáziumban**

- Az iskola tanulóit, 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, okával kapcsolatos körülményeket az az intézményvezető, akadályoztatása esetén az intézményvezető-helyettes köteles megvizsgálni. Az iskola közalkalmazottaival kapcsolatos panaszokat az intézményvezető köteles kivizsgálni.
- A panasz jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni kell.
- A Panaszkezelési Szabályzatról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

### **2. A panaszkezelés lépcsőfokai**

- az illetékes szaktanár kezeli a problémát
- Az osztályfőnök kezeli a problémát
- Az intézményvezető-helyetteshez kezeli a problémát
- A panasztevő közvetlenül az intézményvezetőhöz fordul.

### **3. Formális panaszkezelési eljárás**

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszaikat megtehetik:

- személyesen
- telefonon (0652/535-372)
- levélben (4025 Debrecen, Hatvan utca 44.)
- elektronikusan: fazekas.gimn@fazekas-debr.sulinet.hu
- A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – a pedagógus, az érintett intézményvezető-helyettes, intézményvezető hatáskörébe tartozik.

#### **4. Panaszkezelés tanuló esetében**

- A panaszos problémájával az érintett pedagógushoz vagy az osztályfőnökhöz fordul.
- Az érintett pedagógus vagy az osztályfőnök aznap vagy a következő tanítási napon megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén az érintett pedagógus vagy az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha a pedagógus és/vagy az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezető felé.
- Az intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, akkor az egyeztetés eredményes.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a fenntartót is bevonják a probléma megoldásának kidolgozásába.
- Az iskola intézményvezetője 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.

#### **5. 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 felelőse 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 rögzíti és 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, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg, se a felelős, se az intézményvezető közreműködésével, akkor az intézményvezető a fenntartó felé jelez.
- 15 munkanapon belül az iskola intézményvezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban is.
- Ezután, a fenntartó képviselője, és az intézményvezető egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
- Ha a panaszos nem elégedett a problémája megoldásával munkaügyi bírósághoz fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

## **6. Dokumentációs előírások**

A panaszokról nyilvántartást kötelező vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

- a panasz tételének időpontját;
- a panasztevő nevét;
- a panasz leírását (amennyiben a panasz tétele írásban történt, elegendő maga az írott dokumentum);
- a panaszt az intézmény nevében fogadó személy nevét, beosztását;
- a panasz kivizsgálásának módját, eredményét; • az esetleg szükséges intézkedés megnevezését, várható eredményét;
- az intézkedés végrehajtásáért felelős személy nevét;
- a panasztevő tájékoztatásának időpontját
- ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentumát;
- írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozatát, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja,

- ha a panasztevő nem fogadja el a tájékoztatásban foglaltakat, egy jegyzőkönyvet, melyben ennek indokát adja;
- ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzést a további teendő(k)ről.