



---

8699 Somogyvamos, Fő utca 38.    ☉    Tel.: 85/540-002 vagy 30/ 931-2773    ☉    Fax.: 85/540-003  
OM azonosító: 201308    ☉    [www.oktataskrisnavolgy.hu](http://www.oktataskrisnavolgy.hu)    ☉    [susiladd@gmail.com](mailto:susiladd@gmail.com)

---

# **Panaszkezelési Szabályzat**

## **Srí Prahláda Általános Iskola és Óvoda**

2020.



## A panaszkezelési rend az intézményben

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

### 1. A panaszkezelés lépcsőfokai

Amennyiben két fél között (tanárok, alkalmazottak, szülők) valamilyen konfliktus, nézeteltérés, panasz nyilvánul meg, az alábbi eljárási rendet alkalmazzuk:

- az érintett felek felkeresik a kijelölt kapcsolattartókat, akiknek előadják a helyzetet. Ha sikerül megegyezni, akkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a kapcsolattartó jegyzőkönyvet készít az esetről, melyet archivál.
- ha nem jutnak megegyezésre, az intézményvezetés elé tárják a problémát, aki vagy saját hatáskörében, vagy szükség esetén szakember, mediátor bevonásával kezeli az ügyet. A folyamatról jegyzőkönyv készül. Ha sikerül megegyezni, akkor a probléma megnyugtatóan lezárult.
- Ha itt sem sikerül megegyezésre jutni, akkor a fenntartó felé visszük tovább az ügyet, aki kezeli a problémát.

### 2. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- írásban
- elektronikusan
- a partneri elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az osztályfőnök, vagy az osztályvezető hatáskörébe tartozik.



### 3. Panaszkezelés tanuló esetében

- A panaszos (a tanuló) 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 osztályvezető felé.
- Az osztályvezető 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 osztályvezető, 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.

### 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
- első körben az érintett felek megpróbálják rendezni egymással a helyzetet megbeszélés keretében. Amennyiben ez sikeres, egyéb eljárásra nincs szükség, saját belátásuk szerint tájékoztathatják az osztályvezetőt az eseményekről.
- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja az osztályvezetőnek.
- Az osztályvezető 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 az osztályvezető 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ezt követően az osztályvezető és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik 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 a beválást.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se az osztályvezető, se az igazgató közreműködésével, akkor az igazgató a fenntartó felé jelez.
- 15 munkanapon belül az iskola igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban is.
- Ezután, a fenntartó képviselője, az igazgató 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 osztályvezető, 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.

##### **5. Panaszkezelési eljárás szülők részére:**

- Az iskola és a szülők közötti kommunikáció a kijelölt kapcsolattartókon keresztül történik, hozzájuk lehet fordulni, előre egyeztetett időpontban.
- A kapcsolattartó felveszi a jegyzőkönyvet.
- A kapcsolattartók feltárják a teljes képet, ehhez meghallgatják a panasztévőt, akit bepanaszoltak, illetve szükség esetén független résztvevőket, tanúkat is meghallgatnak
- A beérkezett információk alapján objektív eseteleírást állítanak össze
- Szükség esetén szakértőket, tanácsadókat is bevonnak
- Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik 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 a beválást. A



jegyzőkönyvet elküldik az osztályvezetőnek, aki továbbítja az intézményvezetőnek.

- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az igazgató közreműködésével, akkor az igazgató a fenntartó felé jelez.
- 15 munkanapon belül az iskola igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban is.
- Ezután, a fenntartó képviselője, az igazgató egyeztetnek a panaszossal, a határozatot 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.
- A folyamat gazdája az osztályvezető, 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.

### **A kapcsolattartók feladatai:**

Feladatuk kettős:

- az iskola részéről a szülőkkel való kapcsolattartók
- a szülők őket kereshetik különféle ügyekben

Témák, melyekkel foglalkoznak:

- információadás az iskola működéséről (pl. pontrendszer, értékelésekkel kapcsolatos információk, tehetséggondozás, az iskola iránya, rövid és hosszútávú tervei, stb)
- együttműködés a család és az iskola között (nevelési tanácsadás, otthon elvégzendő feladatok)
- panaszok kezelése első fokon
  - a) panaszok az iskola részéről a gyermek iskolai magatartására vonatkozóan, melyhez kérjük a szülők támogatását az otthoni környezetben is
  - b) panaszok a szülők részéről valamely ügygel, vagy az iskolai jelenléttel kapcsolatosan.

**Kérjük, a megkeresések a megfelelő vaisnava etikett alapján, tehát egymás felé tiszteletteljesen történjenek!**



E tisztelet kifejeződése az alábbi módokon érvényesül:

- Ha panaszuk van egy tanárral kapcsolatban: már megnyugodott elmeállapotban jöjjenek és tárják fel
- Ne csak a gyermek elmondásaira alapozzák az elképzeléseiket
- Nyitottan fogadják az eset egyéb részleteinek a feltárását az iskola részéről
- Semmiképp ne a gyerek előtt beszéljenek a tanárról. ...Amikor egy gyerek nem tiszteli a felnőttet, sok esetben a szülő véleményét tükrözi, mely a gyermek tudomására jut. Ilyen esetben az iskolai fegyelmezés nem lesz sikeres!
- Ne feledjük: közös a célunk: Krisna-tudatos, megfelelő jellemű gyermekek nevelése és oktatása! Ez csak együtt lehet sikeres, szülők és iskola közös együttműködésében!
- A megkeresések továbbra is időpontegyeztetéssel zajlanak, nem hirtelen impulzusoktól, véletlenszerű találkozások alkalmával! Tartsuk tiszteletben egymás idejét. hiszen nem ez az egyetlen része a szolgáltatásnak!
- A jelzéseket viberen, sms-ben röviden, emailban lehet jobban kifejezni a netikett<sup>1</sup> betartásával

Nem támogatjuk az olyan szülői magatartást:

- Ahol felelősségvárás történik a gyermekek nevelése terén,
- Csak egyoldalú információkra alapozva tesznek állításokat
- Tudomásunkra jut szülői részről rosszindulatú megjegyzés, mely sérti és aláássa a tanárok becsületét
- Ahol szülők akár különböző érdekek mentén összefogva az iskola rossz hírnevét keltik
- Többszörös hasonló megnyilvánulások a szülők részéről a gyermek iskolából való kizárását eredményezhetik!

Napi szintű, egyszerű dolgokban kereshetik továbbra is a csoportvezetőt.

Amivel **NE** keressék fel az intézményt a szülők, mert nem tartozik a szülői kompetenciájuk közé:

---

<sup>1</sup> (<https://hu.wikipedia.org/wiki/Netikett>) ...A mondanivalónak rövidnek kell lennie, ezért ajánlott maximum 70 karaktert egy sorba írni, és egy megnyilvánulás alkalmával maximum 12 sort. ...



- Pedagógiai programot érintő változtatási javaslatok,
- A tanulók értékelésére vonatkozó javaslatok,
- Tantárgyak meglétével kapcsolatos javaslatok,
- Házi feladat mennyiségével kapcsolatos javaslatok,
- Módszertanunkra vonatkozó helyesbítések (milyen módszereket használjunk az oktatás-nevelés során)

#### **6. Gyermekvédelmi ügy esetében:**

- Ha felmerül a gyanú, hogy gyermekvédelmi ügy forog fenn, az iskolai szociális segítő<sup>2</sup> véleményét kikérjük. Amennyiben a véleményezés indokoltá teszi, az ügyet jegyzőkönyvbe vesszük és továbbítjuk a közösségi Gyermekvédelmi Bizottság tagjai felé. Innentől az esetet ők kezelik az intézmény támogatásával.

#### **5. Dokumentációs előírások**

A panaszokról az osztályvezető „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 teendő(k)ről.

---

<sup>2</sup> A köznevelési intézményekben folyó szociális támogató szolgáltatások bővítésére, a gyermekek, tanulók veszélyeztetettségének megelőzése érdekében 2018. szeptember 01.-től került sor az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység bevezetésére valamennyi köznevelési intézményben.



8699 Somogyvámos, Fő utca 38.

Tel.: 85/540-002 vagy 30/ 931-2773

Fax.: 85/540-003

OM azonosító: 201308

www.oktatas.krisnavolgy.hu

susiladd@gmail.com

## 6. Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

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





8699 Somogyvamos, Fő utca 38. ☉ Tel.: 85/540-002 vagy 30/ 931-2773 ☉ Fax.: 85/540-003  
OM azonosító: 201308 ☉ www.oktatas.krisnavolgy.hu ☉ susiladd@gmail.com

Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:
------------------------------	--

**A Panaszkezelési Szabályzatot a Srí Prahláda Általános Iskola és Óvoda Nevelőtestülete elfogadta.**

**A szabályzatot a Szülői Szervezet és a Fenntartó véleményezte és elfogadta.**

**Somogyvamos, 2020. február 10.**

.....  
**Szülői Szervezet képviselője**

.....  
**Fenntartó**

**Madarász Gáborné  
intézményvezető**