



## Panaszkezelési rend

Az intézmény tanulóit és szüleit, gondviselőiket, valamint az intézmény dolgozóit *panasztételi jog* illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az intézmény köteles illetve jogosult intézkedésre. A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény igazgatója *köteles megvizsgálni*, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, intézkedést kezdeményezni.

A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az intézménybe lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleit, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

### 1. A panaszkezelés lépcsőfokai

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy a panasszal találkozó pedagógushoz, az osztályfőnökhöz, kollégiumi csoportvezetőhöz viszi,
2. Az osztályfőnök, kollégiumi csoportvezető kezeli a problémát, vagy az intézményvezetőhöz fordul,
3. A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul.

### 2. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (73/570017)
- írásban (7940 Szentlőrinc, Kodolányi János utca 13.)
- elektronikusan az [egymi.sztl@gmail.com](mailto:egymi.sztl@gmail.com).
- partneri elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az osztályfőnök, kollégiumi csoportvezető, vagy igazgató hatáskörébe tartozik.



### 3. Panaszkezelés tanuló esetében

- A panaszos problémájával a pedagógushoz vagy az osztályfőnökhöz , kollégiumi csoportvezetőhöz (panasz kezelője) fordul.
- A pedagógus, vagy osztályfőnök vagy kollégiumi csoportvezető aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén a panasz kezelője egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha a panasz kezelője nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az igazgató felé.
- Az igazgató 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 igazgató, 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.

Szentlőrinci Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény, Általános Iskola és  
Kollégium

7940 Szentlőrinc, Kodolányi János utca 13.



Telefon: Iskola, EGYMI: 73/ 570-017, Kollégium: 73/ 570-018,  
e-mail: [tagozat@szentlorinc.hu](mailto:tagozat@szentlorinc.hu), [egymi.sztl@gmail.com](mailto:egymi.sztl@gmail.com)  
honlap: [www.szentlorincegyimi.hu](http://www.szentlorincegyimi.hu)

## 5. Dokumentációs előírások

A panaszokról az igazgató „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.

Szentlőrinci Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény, Általános Iskola és  
Kollégium

7940 Szentlőrinc, Kodolányi János utca 13.



Telefon: Iskola, EGYMI: 73/ 570-017, Kollégium: 73/ 570-018,  
e-mail: [tagozat@szentlorinc.hu](mailto:tagozat@szentlorinc.hu), [egymi.sztl@gmail.com](mailto:egymi.sztl@gmail.com)  
honlap: [www.szentlorincegyimi.hu](http://www.szentlorincegyimi.hu)

## Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

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