

Panaszkezelési szabályzat

**GÖRGEY ARTÚR ÁLTALÁNOS ISKOLA
ÉS
ALAPFOKÚ MŰVÉSZETI ISKOLA
ONGA**

OM 029129

Elfogadva: 2013. Módosítás: 2024. 08. 30.

Panaszkezelési rend az iskolában

- Az iskola tanulóit, szüleiket/értesítendő hozzátartozókat, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre.
- A jogorvoslati kérelem benyújtására a tanuló/szülő a tudomásra jutástól számított 15 napon belül jogosult.
- A panasz jogosságát, a körülményeket az iskola vezetője/tagiskola-igazgatója vagy helyettesei kötelesek megvizsgálni. Az iskola alkalmazottjaival kapcsolatos panaszokat az főigazgató köteles kivizsgálni.
- Jogossága esetén kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az iskola vezetőjénél, vagy az iskola fenntartójánál intézkedést kezdeményezni.
- A panasz vizsgálata mellőzhető, ha azonosíthatatlan személy által került benyújtásra.

A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon iskolai tevékenységünknek.

Alapelvek

A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tární a panasz okát, indokát és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni.

A beérkezett észrevételeket elemezzük.

A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.

A panaszok típusa

1. *Az egyes iskolai döntésekkel kapcsolatos jogorvoslati kérelmek, jogszabálysértés vagy érdeksérelem alapján. (NKT. 37–38.§ alapján)*

Nem lehet jogorvoslati eljárást kezdeményezni a magatartás, szorgalom, valamint a tanulmányok minősítése ellen. Kivétel, ha a minősítés nem helyi tanterv alapján történt, vagy a minősítéssel összefüggő eljárás jogszabályba ütközik.

A döntést első fokon az iskola hozza. Másodfokon a fenntartó jogosult eljárni a NKT. 37.§ (3) bekezdése szerinti

- érdeksérelemre hivatkozással (tanulói jogviszony létesítésével, megszüntetésével, a tanulói fegyelmi ügyekkel kapcsolatban),
- jogszabálysértésre hivatkozással,
- az iskola belső szabályzatának megsértésére hivatkozással benyújtott kérelem tekintetében.

A másodfokú döntés ellen – érdeksérelem, jogszabálysértés esetén – a bírói jogorvoslat biztosított.

A fenntartó a 37. § (3) bekezdésében meghatározott eljárásban

- a) a kérelmet elutasíthatja,
- b) a döntést megváltoztathatja, vagy

c) a döntést megsemmisítheti, és a nevelési-oktatási iskolát új döntés meghozatalára utasíthatja.

2. Az iskola valamely pedagógusával, vezetőjével, az iskola működésével kapcsolatos panaszbeadványok, bejelentések.

Egyéni jog vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem tartozik a NKT. 37–38.§-a szerinti jogorvoslat eljárás hatálya alá. A panasz lehet javaslat vagy közérdekű bejelentés is. Az iskola működésének törvényességi ellenőrzése a fenntartó jogköre, a működésre irányuló panasz elsődlegesen a fenntartó jogkörébe utalandó. Amennyiben a panaszt valamely pedagógus ellen tették, elsődlegesen a munkáltatói jogokat gyakorló főigazgató feladata a panasz kivizsgálása, a szükséges intézkedések megtétele.

Intézkedések a panasz alapján:

- a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállítása, az ehhez szükséges intézkedések megtétele,
- a feltárt hibák okainak megszüntetése,
- az okozott sérelem orvoslása és indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezése

A panaszkezelés lépcsőfokai

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul.
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az illetékes főigazgatóhelyetteshez fordul.
3. Az illetékes főigazgatóhelyettes kezeli a problémát, vagy a főigazgatóhoz fordul.
4. A panasztevő közvetlenül a főigazgatóhoz fordul.

Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- szóban - személyesen: fogadóórán, egyéni fogadóórán, szülői értekezleten, SZMK értekezleten (melyről feljegyzés készül)
- írásban: postai úton, levélben, személyesen átadott iratban, elektronikus úton (3562 Onga, Görgey u. 2. – iskolaonga@gmail.com)

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – a pedagógus, osztályfőnök az érintett főigazgatóhelyettes, főigazgató hatáskörébe tartozik.

A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A szóbeli panaszt az iskola haladéktalanul megvizsgálja, és az indoklással ellátott döntést, határozatot a lehető leghamarabb közöljük. Írásbeli panasz esetén a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldjük a döntést a panaszos részére.

Az iskola által hozott határozatot meg kell indokolni. A határozatnak a rendelkező részben tartalmaznia kell (20/2012. EMMI r. 85.§(2)

- a) a döntés alapjául szolgáló jogszabály megjelölését,
- b) amennyiben a döntés mérlegelés alapján történt, az erre történő utalást,
- c) a mérlegelésnél figyelembe vett szempontokat és
- d) az eljárást megindító kérelem benyújtására történő figyelmeztetést.

Ha a panaszkezelés nem az iskola hatáskörébe tartozik, vagy tájékoztatjuk a panaszost, hogy a panaszával milyen hatósághoz fordulhat, vagy az iskola veszi fel a kapcsolatot a hatóságokkal. A nemzeti közneveléstől szóló 2011. évi CXCV. törvénybe és a kapcsolódó jogszabályokba beépített jogorvoslati előírásoknak megfelelően a tanuló érdekében az iskola döntése,

intézkedése vagy intézkedésének elmulasztása ellen, vagy érdeksérelem alapján van lehetőség jogorvoslatot kérni.

Panaszkezelési eljárásrend a köznevelésben foglalkoztatottak és az alkalmazottak részére

Célja: Az iskolai köznevelésben foglalkoztatottak és alkalmazottak panaszja esetén a korrekt és jogszerű eljárás lebonyolítása.

Hatóköre: a köznevelésben foglalkoztatottak és alkalmazotti kör.

Felelőse: az iskola vezetője.

Dokumentumai: feljegyzések, panaszkezelési nyilvántartás.

A folyamatleírás tartalma

I. szint:

1. A köznevelésben foglalkoztatottak és az alkalmazottak a panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki az SZMSZ szerint felelős annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
2. Az I. szinten a felelős 3 napon belül megvizsgálja a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.
3. Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 5 napon belül egyeztet a panaszossal.
4. Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzíti, elfogadja az abban foglaltakat. Feljegyzést készítenek, s a probléma megnyugtatóan lezárult. Ha a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, úgy az érintettek 1 hónap után értékelik a bevalást.
5. Ha a probléma nem oldódott meg a felelős közreműködésével, a türelmi idő lejártával sem, akkor a főigazgató 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, javaslatot tesz a probléma kezelésére. Ezután a főigazgató egyeztet a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik.

II. szint:

6. Ha még ekkor sem oldódott meg a gond, a főigazgató a fenntartónak jelzi azt – írásban. Eredménytelen egyeztetés esetén a panaszos a fenntartóhoz fordul, a jogszabálynak megfelelően.
7. A fenntartó képviselőjének bevonásával vizsgálja tovább a főigazgató a panaszt. Közös javaslatot tesz írásban is a probléma kezelésére.
8. Ezt követően az iskola főigazgatója, a fenntartó képviselője egyeztet a panaszossal. A megállapodást írásban rögzítik.
9. Ha türelmi idő szükséges a panasz orvoslására, akkor 1 hónap időtartam után közösen értékelik a bevalást. Ha a probléma megnyugtatóan zárult le, a megoldást írásban rögzítik az érintettek. Ha a panaszos a fenntartóírásbeli intézkedésével nem ért egyet, problémájával a munkaügyi bírósághoz fordulhat.

III. szint:

10. Ha a panaszos eddig nem fordult a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat.

Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg. A folyamat gazdája a főigazgató, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, s elkészíti beszámolóját az éves értékeléshez.

Panaszkezelés tanuló, szülő esetében

Célja: A tanulók panaszja esetén a korrekt és jogszerű eljárás lebonyolítása.

Hatóköre: a tanulók/szülők köre.

Felelőse: osztályfőnök, igazgató.

Dokumentumai: feljegyzések, panaszkezelési nyilvántartás.

A folyamatleírás tartalma

I. szint:

1. A panaszos a problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
2. Az osztályfőnök még aznap, legkésőbb másnap megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
3. Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha az eredményes, a probléma megnyugtatóan lezárult.

II. szint:

4. Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, azonnal közvetíti a panaszt a főigazgatónak.
5. A főigazgató 3 napon belül egyeztet a panaszossal.
6. Az egyeztetést, a megállapodást a panaszos és az érintettek szóban és írásban rögzítik, 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.

III. szint:

7. Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartónak.
8. Az iskola főigazgatója a fenntartó bevonásával 15 napon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
9. A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével. Ezt írásban rögzítik.
10. Az ügy végig vitele után a bírósági lehetőség van hátra, a panaszos bejelenti panaszát az oktatási jogok biztosához.

A folyamat gazdája a főigazgató, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, s elkészíti beszámolóját az éves értékeléshez.

Dokumentációs előírások

Az iskola a panaszokról „Panaszkezelési nyilvántartás”-t vezet, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

- a panasz tételének időpontja,
- a panasztevő neve,
- a panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum),
- a panaszt az iskola nevében fogadó személy neve, beosztása,
- a panasz kivizsgálásának módja, eredménye,
- az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye,
- az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve,
- a panasztevő tájékoztatásának időpontja.

Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma

- Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.
- Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóiratoként feljegyzés a további teendőkről.

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:	Megjegyzés:

Az ongai Görgey Artúr Általános Iskola és AMI diákönkormányzata és szülőket képviselő Szülői Munkaközösség vezetősége az iskola panaszkezelési szabályzatának módosításával kapcsolatos véleményezési jogát gyakorolta, az abban foglaltakkal egyetért.

.....
 Kovács György
 főigazgató

.....
 Nagy Norbert
 SZMK elnök

.....
 Márkus Péter
 DÖK patronáló tanár

.....
 Máté Béláné
 hitelesítő nevelő testületi tag



.....
 Halász Róbert
 hitelesítő nevelő testületi tag