

Hódmezővásárhelyi Tankerületi Központ

A Kiszombori Dózsa György Általános Iskola

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

OM: 029697



Kiszombor, 2024

1. Általános rész

1.1. Bevezetés

A Kiszombori Dózsa György Általános Iskola a külső és belső partnerek panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

1.2. A szabályzat célja

A Panaszkezelési Szabályzat célja, hogy a szülők, gondviselők, az intézményben alkalmazottak (alkalmazotti kör, igazgató és helyettes) a munkavégzés/tanulás során keletkező problémákat mihamarabb rendezni tudja.

1.3. Alapelvek

Panaszkezelésünk során figyelembe vesszük szabályzatainkat, továbbá:

- a pedagógusok új életpályájáról szóló 2023. évi LII. törvényt és annak végrehajtási rendeletét,
- a 2011. évi CXC. törvény a nemzeti köznevelésről szóló törvényt és végrehajtási rendeleteit, valamint a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényt továbbá a
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról,
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és a közadatok újrahasznosításáról 2012. évi LXIII. törvény módosításáról,
- 20/2012. (VIII.31.) EMMI rendelet a nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról, valamint az 1. melléklet a 20/2012. (VIII.31.) EMMI rendelethez,
- Nemzeti Pedagógus Kar: Pedagógus Etikai Kódexét.

A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

A panaszkezelés rendje azokat a folyamatokat érinti, amelyek nem kerültek szabályozásra az iskola házirendjében, SZMSZ-ében.

Az iskola tanulóit, törvényes képviselőit, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg.

A panaszkezelési rend olyan, az országos pedagógiai-szakmai ellenőrzés által is ellenőrzött-jogszabályban elő nem írt szabályozó dokumentum, amely a panasztételi jog gyakorlását hivatott elősegíteni [20/2012.EMMI rendelet 4.§ (1) bek. u) pont]

A Panaszkezelési Szabályzatról az iskolába lépéskor a Házirenddel együtt minden tanulót, szüleit/gondviselőiket és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

2. A panaszkezelés

2.1. A panaszkezelés lépcsőfokai

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát vagy az osztályfőnökhöz fordul.

(I. szint: tanító/szaktanár)

2. Az osztályfőnök kezeli a problémát vagy az igazgató-helyetteshez fordul.

(II. szint: osztályfőnök)

3. Az igazgató-helyettes kezeli a problémát vagy az igazgatóhoz fordul.

(III. szint: igazgató-helyettes)

4. A panasztevő közvetlen az igazgatóhoz fordul.

(IV. szint: igazgató)

5. Az igazgató kezeli a problémát vagy a Hódmezővásárhelyi Tankerületi Központoz fordul.

(V. szint: fenntartó)

2.2. A panaszkezelési eljárás formái

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (62/525-142)
- írásban (A Kiszombori Dózsa György Általános Iskola címére: 6775 Kiszombor, Óbélai utca 6.)
- elektronikus úton (kzalatisk@gmail.com)

2.3. Panaszkezelés tanuló esetében (szülő részéről)

A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.

Az osztályfőnök aznap vagy, ahogy lehetősége van, megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.

Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha az eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti azonnal az igazgató felé.

Az igazgató 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.

Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.

Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, akkor annak lejárata után az érintettek közösen értékelik a beválást.

Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt az igazgató felé.

Az igazgató 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.

Az igazgató egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban rögzítenek. Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszát a fenntartó felé.

A folyamat felelőse 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.

2.4. 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 felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.

A felelős megvizsgálja 5 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 elfogadja az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, annak lejárata után közösen értékeli a panaszos és a felelős a beválást.

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 igazgató 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, annak lejárata 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 felelőse az igazgató, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

2.5. Dokumentációs előírások

Az iskola a panaszokról Panaszkezelési nyilvántartást vezet (1. számú melléklet), 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 teendőkről.

3. Egyéb rendelkezések

- A szabályzat személyi és időbeli hatálya: A szabályzat az intézmény valamennyi partnerére, szervezeti egységére, alkalmazottjaira kiterjed.
- A szabályzat elérhetősége: Az intézmény irodájában, az iskola weblapján
- A szabályzat hatályba lépése: 2024. március 15.

4. Jóváhagyási, egyetértési véleményezési záradék/

Legitimációs záradék

A Kiszombori Dózsa György Általános Iskola Panaszkezelési Szabályzatának tartalmával kapcsolatban **a nevelőtestület** 2024. március 14-én egyetértését kinyilvánította és elfogadta.

Kelt: Kiszombor, 2024. március 14.

nevelőtestület képviselője

igazgató

1. számú melléklet

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap		
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:	
A panasz leírása:		
A panaszfogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	

2. számú melléklet

Jelenléti ív

Tárgya: A Kiszombori Dózsa György Általános Iskola Panaszkezelési Szabályzatának megismerése, elfogadása

A nevelőtestület tagjának neve (nyomtatott, olvasható formában)	Aláírás
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	
13.	
14.	
15.	
16.	
17.	
18.	
19.	
20.	
21.	
22.	
23.	
24.	
25.	
26.	
27.	
28.	
29.	
30.	
31.	
32.	

Kelt: Kiszombor, 2024. március 14.