



Jászsági Apponyi Albert Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

2020.

Tartalom

1.	Általános rész	3
2.	Panaszkezelési rend az iskolában	3
3.	Formális panaszkezelési eljárás.....	4
4.	Panaszkezelés tanulói panasz esetén.....	4
5.	Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére	5
6.	Panaszkezelés szülő, gondviselő, nevelőszülő, más panaszos esetében	5
7.	Dokumentációs előírások	6
	Panaszkezelési Nyilvántartó Lap	Hiba! A könyvjelző nem létezik.
	Jóváhagyás.....	Hiba! A könyvjelző nem létezik.

Bevezetés

A panaszkezelési rendünk célja, hogy a panaszkezelés során a jogszabályok és az iskola belső szabályzatai által szabályozott rendet betartsuk és betartassuk. Panaszkezelésünk során figyelembe vesszük szabályzatainkat, az Nkt.-t és végrehajtási rendeleteit, valamint a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényt.

A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul. A panaszkezelés során arra törekszünk, hogy a felvetődött problémák, panaszok az iskolán belül megfelelő szinten rendeződjenek.

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 iskolai szabályozó dokumentum, amely a panasztételi jog gyakorlását hivatott elősegíteni [20/2012. EMMI-rendelet 4. § (1) bek. u) pont].

1. Általános rész

Az intézmény használói és partnerei (továbbiakban partnerek) panaszainak egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében készítette el egységes panaszkezelési szabályzatát.

Jelen szabályzat célja, hogy a partnerek elégedettsége, igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a panaszok nyilvántartásának, kezelésének, kivizsgálásának, értékelésének rendje az intézmény tevékenységének szerves részévé váljon.

2. Panaszkezelési rend az iskolában

- Az iskola tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit *panasztételi jog* illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekkel kapcsolatban az iskola köteles illetve jogosult intézkedésre.
- A panasz jogosságát, a körülményeket az intézmény vezetője, tagintézményvezetője vagy helyettesei *kötelesek megvizsgálni*.
- A panasz jogossága esetén a fent megnevezett vezetők kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, intézkedést kezdeményezni.

2.1. Panaszkezelés lépcsőfokai

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul.
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az intézményvezető-helyettesekhez, tagintézmény-vezetőhöz fordul.
3. Az intézményvezető-helyettes, a tagintézményvezető kezeli a problémát, vagy az intézményvezetőhöz fordul.
4. A panasztevő közvetlenül az intézményvezetőhöz, tagintézmény-vezetőhöz fordul.

3. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszaikat megtehetik:

- személyesen;
- telefonon;
- írásban;
- elektronikusan;

A panaszok kezelése - a panasz tárgyától függően - az osztályfőnök, tagintézmény-vezető, az intézményvezetőhelyettes, vagy az intézményvezető hatáskörébe tartozik.

4. Panaszkezelés tanulói panasz esetén

Célja: a tanulót érintő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani vagy megoldani.

Folyamata:

1. A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
2. Az osztályfőnök aznap vagy 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 ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
4. Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal a tagintézmény-vezető vagy az intézményvezető-helyettes felé.
5. A tagintézmény-vezető, vagy az intézményvezető-helyettes 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Az egyeztető eljárásba szükség esetén bevonja az intézményvezetőt.
6. 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, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik mennyire vált be a javasolt megoldás.
7. Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
8. Az iskola intézményvezetője a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
9. A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.

5. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

Célja: az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

Folyamata:

1. Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja a tagintézmény-vezető vagy az intézményvezető-helyettes felé.
2. A tagintézmény-vezető vagy az intézményvezető-helyettes 3 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
3. Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a tagintézmény-vezető vagy az intézményvezető-helyettes 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
4. Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.
5. Ha az egyeztetés nem vezetett eredményre, vagy a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg akkor a panaszos kérheti az intézményvezető közreműködését a probléma megoldására.
6. Az intézményvezető 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult.
7. Ha az egyeztetés nem vezetett eredményre, akkor az intézményvezető a fenntartó felé jelzi azt.
8. 15 munkanapon belül az iskola intézményvezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös írásbeli javaslatot tesz a probléma kezelésére.
9. Ezután, a fenntartó képviselője, és az intézményvezető egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik, hogy, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.
10. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
11. Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

6. Panaszkezelés szülő, gondviselő, nevelőszülő, más panaszos esetében

1. A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
2. Az osztályfőnök aznap vagy 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 ez eredményes, akkora probléma megnyugtatóan lezárul.
4. Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal a tagintézmény-vezető vagy az intézményvezető-helyettes felé.
5. A tagintézmény-vezető, vagy az intézményvezető-helyettes 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Az egyeztetés eljárásba szükség esetén bevonja az intézményvezetőt.
6. Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik és elfogadják az

abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.

7. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.
8. Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt az intézményvezető felé.
9. Az intézményvezető a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
10. A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.
11. A panaszos bejelenti panaszát az oktatási jogok biztosa felé.
12. Az ügy végigvitele után még a bírósági lehetőség van hátra. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

7. Dokumentációs előírások

A panaszokról az intézményvezető-helyettesek, tagintézményvezetők „*Panaszkezelési nyilvántartást*” kötelesek vezetni, amelynek 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 teendő(k)ről.