

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Nyitra Utcai Általános Iskola



A panaszkezelési eljárás célja:

Az intézményi munka során felmerülő problémákat, vitákat, nézeteltéréseket a lehető legkorábbi időpontban, a lehető legmegfelelőbb szinten képesek legyünk feloldani.

Minden szülőnek és iskolai dolgozónak **alapvető érdeke** a fenti elvek maximális figyelembe vétele a gyermekek optimális fejlődése érdekében, hiszen a derűs, nyugodt légkör és egymás munkájának támogató segítése nélkül ez nem biztosítható.

A panaszkezelési eljárás feladata:

A panaszos ügyek gyors, korrekt kezelése a nézeteltérés megvitatása, a közös megoldás megkeresése, ellentétek feloldása.

Az érintettek egymással közvetlenül tisztázzák nézeteltérésüket, a kompromisszum kialakításában segítség nyújtása.

Jogszáabályi háttér:

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

2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről

Nemzeti Pedagógus Kar: Pedagógus Etikai Kódex

Panaszkezelési rend az iskolában:

- Az iskola tanulóit és szüleiket, gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola jogosult illetve köteles intézkedésre.
- A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetője köteles kivizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.
- A panaszokról az intézmény vezetője Panaszkezelési nyilvántartást köteles vezetni.
- A panaszkezelési eljárás során mindvégig be kell tartani az adatvédelemmel kapcsolatos szabályokat.
- A Panaszkezelési Szabályzatról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket/gondviselőiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

Formális panaszkezelési eljárás

A panasztevők panaszaikat megtehetik:

- személyesen
- telefonon: 06/30/3031933

- írásban: 9700 Szombathely, Nyitra utca 15.
- elektronikusan: info@nyitra.szombathely.hu

A panaszkezelés szintjei:

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul.
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az intézményvezetőhöz fordul,
3. Az intézményvezető kezeli a problémát, vagy a fenntartóhoz fordul.
4. A panasztévő közvetlenül az intézmény vezetőjéhez fordul.

Panaszkezelés tanuló esetében:

- A panaszos 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 az intézményvezető felé.
- Az intézményvezető 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 bevényt.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az intézményvezető 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 intézményvezető, 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.

Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére:

- A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő munkavégzés során az 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 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 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, 1 hónap időtartam 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 intézményvezető közreműködésével, akkor az intézményvezető a fenntartó felé jelez.
- 15 munkanapon belül az iskola vezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, és írásban közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- Ezután, a fenntartó képviselője, és az intézményvezető egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást 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.
- Ha a probléma nem oldódott meg és 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 intézményvezető, 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.

Dokumentációs előírások

A panaszokról az intézményvezető Panaszkezelési nyilvántartást köteles vezetni, 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 intézmény 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 utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről.
- ✓ A panaszos írásbeli hozzájárulása adatai kezeléséhez, adatkezelési nyilatkozat.

Záró rendelkezések

Az intézmény panaszkezelési rendje nyilvános. A tanári szobában, az intézmény <https://nyitraiskola.hu/> honlapján mindenki számára hozzáférhető.

A Panaszkezelési Szabályzatot a Nyitra Utcai Általános Iskola tantestülete elfogadta.

A szabályzatot a Szülői Szervezet és a Diákönkormányzat véleményezte és elfogadta.

Szombathely, 2023. február 21.

.....

Szülői Szervezet képviselője

.....

Diákönkormányzatot segítő pedagógus

.....

Dr. Kalocsainé Magyar Éva
intézményvezető

Melléklet

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:

ADATKEZELÉSI NYILATKOZAT

Alulírott nyilatkozom, hogy a
panaszkezelési eljárás során személyes adataim nyilvántartásához és kezeléséhez
hozzájárulok.

Dátum:

.....

panaszos aláírása