

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Esztergály Mihály Általános Iskola

2161 Csomád, Irtvány utca 46.

OM 032413

1. A panaszkezelési rend az iskolában

1.1 Bevezetés

Az iskola partnerei 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 partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon intézményi tevékenységünknek.

Az iskola tanulóit, a tanulók szüleit /gondviselőit, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre. A panasz jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni kell. A hivatali út (panaszkezelési lépcsőfokok) betartása kötelező. Névtelen bejelentés kivizsgálására nincs mód az egyeztetés és visszacsatolás lehetőségének hiánya miatt. Ha a panaszkezelés nem az intézmény hatáskörébe tartozik (pl. étkezés), akkor az iskola a panaszost tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz fordulhat.

2. A panaszkezelés lépcsőfokai

I. Ha a panaszos alkalmazott (pedagógus, NOMS, technikai alkalmazott)

a) A panasz munkaügyi kérdéskörbe tartozik

1. szint: iskolatitkár
2. szint: fenntartó munkaügyi osztálya vagy igazgató
3. szint: fenntartó

b) Ha a panasz pedagógiai, szakmai jellegű

1. szint: munkaközösség-vezető
2. szint: igazgatóhelyettes
3. szint: igazgató

II. Ha a panaszos tanuló

1. szint: az érintett pedagógus
2. szint: osztályfőnök vagy DÖK segítő

3. szint: igazgatóhelyettes

4. szint: igazgató

III. Ha a panaszos szülő

1. szint: az érintett pedagógus, szaktanár

2. szint: osztályfőnök

3. szint: igazgatóhelyettes

4. szint: igazgató

IV. A panaszos nincs közvetlen kapcsolatban az iskolával

Szükség szerint segítséget kapva rendezheti panaszát a megfelelő szinten.

3. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen (a +36(28)/566-131-es vagy a +36(30)/266-7090-es telefonon időpont egyeztetés után)
- írásban (Esztergály Mihály Általános Iskola, 2161 Csomád, Irtvány utca 46.)
- elektronikusan, az e-Kréta rendszer üzenetküldőjén keresztül

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 aláírásukkal elfogadják 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 igazgató közreműködésével, akkor az igazgató a fenntartó felé jelez.
- 15 munkanapon belül az iskola igazgatója 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, 1 hónap időtartam után közösen értékelik 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 gazdája az igazgatóhelyettes, 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.

5. Panaszkezelés tanuló esetében

- A panaszos saját érintettség esetén tegyen panaszt, a panasztételre nem kérhet mást, nem vállalhat át másról panasztevői feladatot.
- A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
- Az osztályfőnök lehetőség szerint aznap, ennek hiányában másnap vagy a következő tanítási napon 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 azonnal az igazgató, vagy helyettese 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.

6. Panaszkezelés szülők/törvényes képviselők esetében

- A panaszos problémájával először köteles az érintett pedagógushoz fordulni. Ha közösen megoldást találnak a probléma kezelésére, akkor a probléma lezárul.
- Amennyiben a panaszt nem sikerül megoldani, a panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul. Az osztályfőnök öt munkanapon belül 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 a munkaközösség-vezetőnek, szükség esetén az intézményvezetőhelyettesnek. Az ügyben érintett vezető öt munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panasznyilvántartó lap kitöltésével írásos formában jelzik a panaszt az igazgatónak. Az iskola igazgatója 30 napon belül kivizsgálja a panaszt, és erről minden érintett fél írásban tájékoztatást kap.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos jelzést tehet a fenntartó felé, aki saját panaszkezelési eljárásrendjét alkalmazza.

7. Diákok és szülők panaszai esetén az eljárási rend

1. Amennyiben a panaszos diák vagy szülő problémájával kötelezően először ahhoz a pedagógushoz, szaktanárhoz fordul, akinél a probléma keletkezett. Ha közösen megoldást találnak a probléma kezelésére, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.

2. Abban az esetben, ha az érintett pedagógus nem tudja megoldani a problémát, vagy a panaszos továbbra is elégedetlen és panaszát fenntartja, akkor az osztályfőnökhöz kerül közvetítésre a panasz. Ha az osztályfőnökkel közösen rendezték a panaszt, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.

3. Amennyiben az osztályfőnök közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény, tovább kerül a panasz az igazgatóhelyetteshez. Ha az igazgatóhelyetessel rendezték a panaszt, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.

4. Ha az igazgatóhelyettesnek nem sikerül rendezni a problémát, akkor a Panasznyilvántartó lap kitöltésével írásos formában jelzik a panaszt az igazgatónak. Mellékelve az írásban benyújtott dokumentumokat.

5. Ezt követően az igazgató bevonásával történik az intézkedés, amennyiben az sikerrel zárul, és a felek megegyeznek, minden érintett fél erről írásban tájékoztatást kap.

6. Ha a szülő vagy a pedagógus számára nem megnyugtatóan zárul le a panaszkezelési folyamat és panaszát továbbra is fenntartja, úgy azt jelezheti a fenntartó felé, aki saját panaszkezelési eljárásrendjét alkalmazza.

Ha a panasz e-mailen, üzenő füzetben vagy egyéb írásos módon érkezik, a panaszkezelési folyamat nem változik.

- A folyamat gazdája az igazgatóhelyettes, 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.

8. Dokumentációs előírások

A panaszokról az igazgatóhelyettes „Panaszkezelési nyilvántartás”-t vezet, 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 teendő(k)ről.

9. Panaszkezelési eljárás alapelvei

1. A panaszkezelésnek érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni.
2. A beérkezett észrevételeket elemezzük.
3. A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.
4. A hivatali út (panaszkezelési szintek) betartása kötelező.
5. Névtelen bejelentés kivizsgálására nincs mód az egyeztetés és visszacsatolás lehetőségének hiánya miatt.

10. Panaszkezelés menete

- a) A panasz bejelentése
- b) A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A panaszt megvizsgáljuk és a panasszal kapcsolatos döntést/intézkedést indoklással közöljük. Írásbeli panasz esetén a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldjük a panaszos részére. Ha a panaszkezelés nem az intézmény hatáskörébe tartozik, akkor az iskola a panaszost tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz fordulhat.

c) A folyamat leírása

11. Felelős

A panaszkezelési szintnek megfelelő intézkedő személy

12. Intézkedést hozhat

A megfelelő szinten szereplő pedagógus, osztályfőnök, igazgatóhelyettes, intézményvezető

13. A szabályzat időbeli és személyi hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed az intézmény valamennyi dolgozójára, tanulója, a szülők közösségére. Jelen szabályzat és annak melléklete 2025.február 10. napján lép hatályba.

14. A szabályzat hozzáférhetősége és módosítása

A szabályzat tartalmát az iskola igazgatója köteles ismertetni a beosztott munkatársakkal.

A szabályzat megtalálható nyomtatott formában az iskola titkárságán (2161 Csomád, Irtvány utca 46.)

A szabályzat elektronikus formában az iskola honlapján is elérhető.

Módosítása a tantestület jóváhagyásával valósulhat meg, melyhez a törvényben meghatározott többségi szavazás szükséges.

Jelen szabályzat a tantestület által került jóváhagyásra.

Csomád, 2025. február 04.



Gulyás Ágnes

igazgató