Panaszkezelési szabályzat

Acsai Petőfi Sándor Általános Iskola

és

Csővári Telephelye

2025.

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 igazgató vagy helyettese köteles megvizsgálni. Az iskola alkalmazottjaival kapcsolatos panaszokat az igazgató köteles kivizsgálni.
- Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény 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 intézményi tevékenységünknek.

Alapelvek

A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni 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 intézmény 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 intézményt új döntés meghozatalára utasíthatja.

2. Az iskola valamely pedagógusával, vezetőjével, az intézmény 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 intézmény 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 igazgató 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 igazgatóhelyetteshez fordul.
3. Az illetékes igazgatóhelyettes kezeli a problémát, vagy az igazgatóhoz fordul.
4. A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul.

Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszaikat megtehetik:

• szóban - személyesen: fogadóórán, egyéni fogadóórán, szülői értekezleten, SZMK értekezleten (melyről feljegyzés készül)

• írásban: postai úton, levélben, személyesen átadott iratban, elektronikus úton (2683 Acsa, Dózsa út 2. – az iskola honlapján www.acsaiskola.hu megtalálhatók a pedagógusok e-mail címei)

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – a pedagógus, osztályfőnök az érintett igazgatóhelyettes, igazgató 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 intézmény 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 intézmény hatáskörébe tartozik, vagy tájékoztatjuk a panaszost, hogy a panaszával milyen hatósághoz fordulhat, vagy az iskola veszi fel a kapcsolatot a hatóságokkal.

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. 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 az alkalmazottak részére

Célja: Az intézményi alkalmazottak panasza esetén a korrekt és jogszerű eljárás lebonyolítása.

Hatóköre: az alkalmazotti kör

Felelőse: az intézmény vezetője

Dokumentumai: feljegyzések, panaszkezelési nyilvántartás

A folyamatleírás tartalma:

I. szint:

1. Az alkalmazott a panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki az SZMSZ szerint felelőse 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 beválást.

5. Ha a probléma nem oldódott meg a felelős közreműködésével, a türelmi idő lejártával sem, akkor az igazgató 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, javaslatot tesz a probléma kezelésére. Ezután az igazgató egyeztet a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik.

II. szint:

6. Ha még ekkor sem oldódott meg a gond, az igazgató a fenntartónak jelzi azt – írásban. Eredménytelen egyeztetés esetén a panaszos a fentartóhoz fordul, a jogszabálynak megfelelően.

7. A fenntartó képviselőjének bevonásával vizsgálja tovább az igazgató a panaszt. Közös javaslatot tesz írásban is a probléma kezelésére.

8. Ezt követően az iskola igazgatója és 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 beválást. Ha a probléma megnyugtatóan zárult le, a megoldást írásban rögzítik az érintettek. Ha a panaszos a fenntartó írásbeli 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 az igazgató, 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 panasza 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 az igazgatónak

5. Az igazgató 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 igazgatója 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 az igazgató, 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 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 teendőkről.

Panaszkezelési nyilvántartó lap

<table>
<tr><td colspan="2">Panasztétel időpontja:</td><td>Panasztevő neve:</td></tr>
<tr><td colspan="3">Panasz leírása:</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Panaszt fogadó</td><td>neve:</td><td>Kivizsgálás módja:</td></tr>
<tr><td>beosztása:</td><td>Kivizsgálás eredménye:</td></tr>
<tr><td colspan="3">Szükséges intézkedés:</td></tr>
<tr><td colspan="2">Végrehajtásért felelős neve:</td><td>Panasztevő tájékoztatásának időpontja:</td></tr>
</table>

Az Acsai Petőfi Sándor Általános Iskola **diákönkormányzata** és **szülői szervezetének vezetősége** az intézmény panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos véleményezési jogát gyakorolta.

Acsa, 2025.01.30.....

.....
diákönkormányzat vezetője

.....
SZK elnök

Az Acsai Petőfi Sándor Általános Iskola panaszkezelési szabályzatát az **intézmény nevelőtestülete** - a diákönkormányzat és szülői közösség véleményének meghallgatása után - a 2025.01.30-án tartott félévi nevelőtestületi értekezletén elfogadta.

.....
hitelesítő nevelőtestületi tag

.....
hitelesítő nevelőtestületi tag