



IV. Béla Katolikus Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola

postacím: 5126 Jászfényszaru, Szabadság út 32.
telefon (Nagyiskola): 06 57 424 203
telefon (Kisiskola): 06 57 424 204
e-mail: katolikusiskola@jaszfenyszarusuli.hu



Panaszkezelési Szabályzat

2019.

Tartalomjegyzék

1. Általános rész.....	3
1.1. Bevezetés.....	3
1.2 Törvényi háttér	3
1.3. A szabályzat célja.....	3
1.4. Alapelvek	3
2. A panaszkezelés menete	4
2.1 A panaszkezelés rendje	4
2.2. A panasz bejelentése	4
2.2.1 Formális panaszkezelési eljárás.....	4
2.3 A panasz kivizsgálása és megválaszolása.....	4
2.3.1 Panaszkezelés tanuló, szülő esetében.....	5
2.3.2 Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére	5
3. Dokumentációs előírások	6
Melléklet.....	7

1. Általános rész

1.1. Bevezetés

Az intézmény a partnerek panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

A szabályzat hatálya kiterjed az intézmény valamennyi alkalmazottjára, partnereire.

A szabályzat felülvizsgálata, módosítása: minden tanév elején.

1.2 Törvényi háttér

2011. évi CXCV. törvény A nemzeti köznevelésről

2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

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

2015. évi XCVI. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
szóló 2011. évi CXII. törvény és a közadatok újrahasonosításáról szóló 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 Kódex

1.3. A szabályzat célja

Az intézmény tanulóit, a gyermekek érdekeit képviselve szüleiket/gondviselőiket, és az intézményben dolgozókat **panasztételi jog** illeti meg.

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.

1.4. 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.

Panaszos ügyek esetén gyors, korrekt panaszkezeléssel a nézeteltérés megvitátása, a közös megoldás megkeresése, ellentétek feloldása, szükség esetén szóbeli vagy írásbeli figyelmeztetés.

Az érintettek egymással közvetlenül tisztázzák nézeteltérésüket, kompromisszum kialakításában segítség nyújtása, szükség esetén külső szakember bevonása.

2. A panaszkezelés menete

2.1 A panaszkezelés rendje

- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles illetve jogosult intézkedésre.
- A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket az intézmény igazgatóhelyettesei *kötelesek megvizsgálni.*
- Jogossága esetén kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, fenntartónál intézkedést kezdeményezni.
- A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

2.2. A panasz bejelentése

2.2.1 Formális panaszkezelési eljárás

A panasztevők panaszaikat megtehetik:

- személyesen (Jászfényszaru, Szabadság út 2., Szabadság út 32.)
- telefonon (06-57/424-203, 57/424-204)
- írásban (5126 Jászfényszaru, Szabadság út 32.)
- elektronikusan a katolikusiskola@jaszfenyszarusuli.hu címre
- elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken

2.3 A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A szóbeli panaszt az iskola haladéktalanul megvizsgálja és az indoklással ellátott döntést a lehető leghamarabb közöljük. Írásbeli panasz esetén a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldjük a döntést a panaszos részére.

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 közneveléstől szóló 2011. évi CXC. törvénybe és a kapcsolódó jogszabályokba beépített jogorvoslati előírásoknak megfelelően a tanuló érdekében az iskola döntése, intézkedése vagy intézkedésének elmulasztása ellen van lehetőség jogorvoslatot kérni.

2.3.1 Panaszkezelés tanuló, szülő esetében

- A panaszos problémájával a szaktanárhoz vagy az osztályfőnökhöz fordul.

A szaktanár vagy az osztályfőnök megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.

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

- Abban az esetben, ha a szaktanár és a panaszos nem tudja megoldani a problémát, a panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.

Az osztályfőnök 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 igazgatóhelyettesek vagy az igazgató felé.

Az igazgatóhelyettesek vagy az igazgató 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Szükség esetén be kell vonni a munkaközösség-vezetőt is a kivizsgálásba. Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.

- Eredménytelen egyeztetés esetén a panaszos, vagy képviselője a fenntartóhoz fordul, a jogszabálynak megfelelően az iskola igazgatóján keresztül.

2.3.2 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 felelősé 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 (írásban beadott panasz esetén) és 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 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 gazdája az igazgató, 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

3. Dokumentációs előírások

A panaszokról az igazgató „*Panaszkezelési nyilvántartás*”-t köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia (1. számú melléklet):

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.

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:

Legitimizációs záradék

A IV. Béla Katolikus Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola Panaszkezelési Szabályzatát a diákönkormányzat és a szülői szervezet megismerte és a benne foglaltakkal egyetértett.

Jászfényszaru, 2019. november 14.



DÖK vezetője




ISZMK vezetője

A IV. Béla Katolikus Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola Panaszkezelési Szabályzatát a nevelőtestület megismerte, véleményezte és elfogadta.

Jászfényszaru, november 14.





intézményvezető