Nemesvámosi Petőfi Sándor Német Nemzetiségi Nyelvoktató Általános Iskola

OM 037132
Nemesvámos, 8248 Kossuth L. u. 22.
Telefon/Fax: 88/505-600
E-mail: petofi@altisk-nvamos.edu.hu

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Nemesvámosi Petőfi Sándor
Német Nemzetiségi Nyelvoktató
Általános Iskola

Nemesvámos, 2024. szeptember 01.

Nemesvámosi Petőfi Sándor Német Nemzetiségi Nyelvoktató Általános Iskola

OM 037132
Nemesvámos, 8248 Kossuth L. u. 22.
Telefon/Fax: 88/505-600
E-mail: petofi@altisk-nvamos.edu.hu

Panaszkezelési Szabályzat

Jogszabályi háttér:

- 2023. évi XXV. törvény a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról
- Nemzeti Pedagógus Kar: Pedagógus Etikai Kódex

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

Célja:

Az intézményekben történő munkavégzés során felmerülő problémák, viták minél gyorsabb, hatékonyabb megoldása, együttműködésre ösztönzés.

Feladata:

Panaszos ügyek esetén gyors, korrekt panaszkezeléssel a nézeteltérés megvitatása, 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.

Az intézményvezető/igazgató feladatai:

- A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket, az ügy tudomására jutásától kezdve 3 napon belül köteles egyeztetni a panaszossal.
- A panasz jogossága esetén kötelessége az ok elhárításával kapcsolatos intézkedés kezdeményezése azzal a céllal, hogy az érintettek megállapodásra jussanak.

Panaszkezelés formái:

- Közvetlen megegyezés az érintettekkel.
- Mediációs folyamat elindítása

- Külsős szakember segítségének kérése
- SZMSZ-ben, Házirendben rögzített eljárás kezdeményezése.

A panaszokról az intézmény vezetője *„Panaszkezelési nyilvántartás”*-t köteles vezetni.
A panaszkezelési eljárás során mindvégig be kell tartani az adatvédelemmel kapcsolatos előírásokat.

A Panaszkezelési szabályzatot ismertetni kell a legelső szülői értekezleten, valamint az új kollégákkal munkakezdésük napján, melyet aláírásukkal igazolnak.

1. A panaszkezelés lépcsőfokai

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, (tanuló nem tanulmányi jellegű panasszal fordulhat a DÖK segítő tanárhoz) vagy az osztályfőnökhöz viszi.
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az intézményvezetőhöz fordul.
3. Alkalmazottként a panasztevő közvetlenül az intézményvezetőhöz fordul.

2. Formális panaszkezelési eljárás

A panasztevők panaszaikat megtehetik:

- személyesen
- telefonon (88/505-600)
- írásban (8248, Nemesvámos, Kossuth Lajos utca 22.)
- elektronikusan a petofi.nemvamos@gmail.com
- elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken

3. Panaszkezelés tanuló/szülő-gondviselő esetében

- A panaszos problémájával az érintett szaktanárhoz, majd az osztályfőnökhöz fordulhat.
- 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 azonnal az intézményvezető felé.
- Az intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik (írásban beadott panasz esetén), 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 helyzetet.
- 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, összegezi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

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 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 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 intézményvezető a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban is.
- Ezután a fenntartó képviselője, 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 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, összegezi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

5. Dokumentációs előírások

A panaszokról az intézményvezető *„Panaszkezelési nyilvántartás”*-t köteles vezetni, 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.

6. 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:

A szabályzat hatálya:

A szabályzat kiterjed az intézmény valamennyi alkalmazottjára, partnereire.

A szabályzat felülvizsgálata, módosítása:

Minden tanév elején

Legitimációs Záradék

A Panaszkezelési Szabályzatban foglalt rendelkezések megtartása az iskola valamennyi alkalmazottjára kötelező.

A Panaszkezelési Szabályzattal:

A Szülői Munkaközösség: **egyetért** nem ért egyet

A DÖK véleményezte

A nevelőtestület 2024. augusztus 26-án 100 %-ban jelen volt:

elfogadta 100 % nem fogadta el 0%

Jelenléti ív mellékletként csatolva.

Hatályba lépése:

A Panaszkezelési Szabályzat az iskola alkalmazottai és partnerei részére nyilvános.

Tárolása:

- Papír alapon az intézmény titkárságán
- Elektronikus formában az intézmény honlapján

Nemesvámos, 2024. szeptember 01.

……..

Birher Krisztina

igazgató

....

Szülői Munkaközösség vezetője DÖK segítő tanár