

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT
PILINSZKY JÁNOS ÁLTALÁNOS ISKOLA
NYÚL

2024. 11. 18.

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 intézmény vezetője/tagintézmény-igazgatója vagy helyettesei kötelesek megvizsgálni. Az iskola közalkalmazottjaival kapcsolatos panaszokat az igazgató/tagintézmény-igazgató köteles kivizsgálni.
- Jogossága esetén kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, 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. (A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. törvény 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 kérelmet elutasíthatja,
- a döntést megváltoztathatja, vagy
- 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 panaszait megtehetik:

- szóban - személyesen: fogadóórán, egyéni fogadóórán, szülői értekezleten, SZMK értekezleten (melyről feljegyzés készül)
- írásban: postai úton, levélben, (9082 Nyúl, Jókai utca 21.), személyesen átadott íratban, elektronikus úton iskola@pilinszky-nyul.eu

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

A nemzeti közneveléstől szóló 2011. évi CXCV. 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, ha 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/tagintézmény-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 fenntartóhoz 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, 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.

Panaszkezelési nyilvántartó lap

Panaszt tevő neve:	Panasztétel időpontja:	
Panasz leírása:		
Panaszt fogadó:	Neve:	Kivizsgálás módja:
	Beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedések:		
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	

A Pilinszky János Általános Iskola diákönkormányzata és szülői szervezetének vezetősége az intézmény panaszkezelési szabályzatának módosításával kapcsolatos véleményezési jogát gyakorolta.

Nyúl, 2024. 11. 18.



Kóródi Anett

diákönkormányzat vezető



Ferenczy Krisztina

szülők közösségének vezetője

A Pilinszky János Általános Iskola nevelőtestülete a panaszkezelési szabályzatot a 2024. 11. 18-i nevelőtestületi ülésen elfogadta.

Nyúl, 2024. 11. 18.



Csáti Angéla

hitelesítő nevelőtestületi tag



Szabó Beáta Katalin

hitelesítő nevelőtestületi tag



Kiss Augusztina

igazgató

