

Nyíregyházi Bem József Általános Iskola és Tagintézményeinek

Panaszkezelési Szabályzata



2021.

1. Általános rész

Az intézmény használói és partnerei (továbbiakban partnerek) panaszainak egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében készítette el egységes panaszkezelési szabályzatát.

Jelen szabályzat célja, hogy a partnerek elégedettsége, igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a panaszok nyilvántartásának, kezelésének, kivizsgálásának, értékelésének rendje az intézmény tevékenységének szerves részévé váljon.

2. Panaszkezelési rend az iskolában

- Az iskola tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekkel kapcsolatban az iskolaköteles illetve jogosult intézkedésre.
- A panasz jogosságát, a körülményeket az intézmény vezetője, tagintézmény-vezetője vagy helyettesei kötelesek megvizsgálni.
- A panasz jogossága esetén a fent megnevezett vezetők kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, intézkedést kezdeményezni.

2.1 Panaszkezelés lépcsőfokai

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul.
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az intézményvezető helyetteshez, tagintézmény-vezetőhöz fordul
3. Az intézményvezető helyettes, tagintézmény-vezető helyettes kezeli a problémát, vagy az intézményvezetőhöz, tagintézmény-vezetőhöz fordul
4. A panasztevő közvetlenül az intézményvezetőhöz, tagintézmény-vezetőhöz fordul

3. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen;
- telefonon;
- írásban;
- elektronikusan

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az osztályfőnök, az intézményvezető helyettes, tagintézmény-vezető hatáskörébe tartozik.

4. Panaszkezelés tanuló esetében

Célja: a tanulót érintő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani vagy megoldani.

Folyamata:

- A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
- 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, tagintézmény-vezető felé.
- Az intézményvezető, tagintézmény-vezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy 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 mennyire vált be a javasolt megoldás.
- Ha a probléma ezek után is fennáll a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az iskola intézményvezetője 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 Tagintézmény vezető, 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 értékeléséhez.

5. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak (pedagógus, nem pedagógus) részére

Célja: az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

Folyamata:

- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területen, 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 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, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az intézményvezető közreműködésével, akkor az intézményvezető a fenntartó felé jelzi azt.
- 15 munkanapon belül az iskola intézményvezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös írásbeli javaslatot tesz a probléma kezelésére.
- Ezután, a fenntartó képviselője, és az intézményvezető egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.
- 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, tagintézmény-vezető, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

6. Panaszkezelés szülő, gondviselő, nevelőszülő, más panaszos esetén

- A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
- 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, tagintézmény-vezető felé.
- Az intézményvezető, tagintézmény-vezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintett 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 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 panaszos bejelenti panaszát az oktatási jogok biztosa felé.
- Az ügy végigvitele után még a bírósági lehetőség van hátra. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.
- A folyamat gazdája az intézményvezető, tagintézmény-vezető, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

7. Dokumentációs előírások

A panaszokról az intézményvezető-helyettesek, tagintézmény- vezető helyettesek „Panaszkezelési nyilvántartás”-t kötelesek vezetni, amelynek 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 elfogadta, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadta el.
11. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről.

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap		
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:	
Panasz leírása:		
Panaszt fogadó	Neve:	Kivizsgálás módja:

	Beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	

A panaszkezelési Szabályzatot a Nyíregyházi Bem József Általános Iskola Nevelőtestülete
2021. 08.30-ai értekezletén elfogadta.

Nyíregyháza, 2021. 08. 30.

Dr. Balogné Mester Éva
intézményvezető