

A Szent Pantaleimon Görögkatolikus Óvoda, Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola Panaszkezelési szabályzata



Dunaújváros, 2024/2025.

OM 203341

Szóládi Zoltán

igazgató

Az óvoda, iskola tanulóit, a szülőket, gondviselőket, más ügyfeleket valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekkel kapcsolatban az óvoda, iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre. A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az igazgató köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.

A „Panaszkezelési szabályzat” -ről az iskolába lépéskor a házirenddel együtt mindent tanulót, a szülőket és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

1. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (06 25 423-765)
- írásban (2400 Dunaújváros, Római krt. 51.)
- elektronikusan (titkarsag@ujvarosigorogsuli.hu, pantaleimonposta@gmail.com)

A panaszok kezelése - a panasz tárgyától függően – az óvónő, a szaktanár, az osztályfőnök, az intézményegység-vezető, az igazgatóhelyettes vagy az igazgató hatáskörébe tartozik.

2. Panaszkezelés tanuló esetében

Cél, hogy a tanulót érintő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani vagy megoldani.

1. szint:

- A panaszos problémájával az óvónőhöz, a szaktanárhoz vagy az osztályfőnökhöz fordul.
- Az óvónő, az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát,
- amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén az óvónő, az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

2. szint:

- Abban az esetben, ha az óvónő, az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményegység-vezető, igazgatóhelyettes felé.
- Az intézményegység-vezető, igazgatóhelyettes 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha az intézményegység-vezető, igazgatóhelyettes nem tudja megoldani a problémát, azonnal közvetíti a panaszt az igazgató felé.
- Az igazgató 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek 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.

3. szint:

- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az igazgató 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 felelőse az igazgató, 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 értékeléshez.

3. Panaszkezelés alkalmazott (pedagógus és nem pedagógus) esetén

A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen megoldani.

1. szint:

- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja az igazgatóhoz.
- Az igazgató megvizsgálja 3 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor tisztázzák az ügyet.
- Ha a panasz jogosnak minősül, akkor az igazgató 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ezt követően 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 az igazgató a beválást.

2. szint:

- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg az igazgató közreműködésével, akkor a fenntartó felé kell jelezni.
- 15 munkanapon belül az iskola igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére - írásban.
- Ezután a fenntartó képviselője és az igazgató egyeztet 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.

3. szint:

- Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.
- A folyamat felelőse az igazgató, 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.

4. Panaszkezelés szülő, gondviselő esetén

1. szint

- A panaszos problémájával a szaktanárhoz, az óvónőhöz fordul.
- A szaktanár/óvónő aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén a szaktanár egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

2. szint:

- Abban az esetben, ha a szaktanár/óvónő nem tudja megoldani a problémát, akkor az osztályfőnökhöz fordulhat.
- Az osztályfőnök, az óvónő aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén az osztályfőnök, óvónő egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

3. szint:

- Abban az esetben, ha az óvónő, az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményegység-vezető, igazgatóhelyettes felé.
- Az intézményegység-vezető, igazgatóhelyettes 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha az intézményegység-vezető, igazgatóhelyettes nem tudja megoldani a problémát, azonnal közvetítik a panaszt az igazgató felé.
- Az igazgató 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek 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.

4. szint:

- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az igazgató 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.

5. szint:

- A panaszos bejelenti panaszát az oktatási jogok biztosa felé.
- Az ügy végig vitele után még a bírósági lehetőség van hátra. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.
- A folyamat felelőse az igazgató, 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 értékeléshez.

5. Panaszkezelés más ügyfél, panaszos esetében

1. szint:

- A panaszos problémájával az óvónőhöz, osztályfőnökhöz fordul.
- Az óvónő, 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.

2. szint:

- Abban az esetben, ha az óvónő, az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményegység-vezető, igazgatóhelyettes felé.
- Az intézményegység-vezető, igazgatóhelyettes 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha az intézményegység-vezető, igazgatóhelyettes nem tudja megoldani a problémát, azonnal közvetítik a panaszt az igazgató felé.
- Az igazgató 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek 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.

3. szint:

- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az igazgató 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.

4. szint:

- A panaszos bejelenti panaszát az oktatási jogok biztosa felé.
- Az ügy végig vitele után még a bírósági lehetőség van hátra. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.
- A folyamat felelőse az igazgató, 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 értékeléshez.

6. Dokumentációs előírások

A panaszokról az intézményegység-vezető, igazgatóhelyettes „Panaszkezelési nyilvántartás”-t vezet, 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 teendőkről.

7. Záró rendelkezések

A szabályzat időbeli és személyi hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed az intézmény valamennyi dolgozójára, tanulóira, a szülők közösségére.

A szabályzat hozzáférhetősége és módosítása

Jelen panaszkezelési szabályzat és panasznyilvántartó lap az intézmény titkárságán, és az iskola honlapján elérhető. A szabályzat tartalmát az igazgató köteles ismertetni a beosztott munkatársakkal.

Jelen Szabályzat a nevelőtestület jóváhagyását követő napon lép hatályba.

Dunaújváros, 2024. augusztus 22.

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: