Kaposszekcsői Általános Iskola

Kaposszekcsői Általános Iskola

Cím: 7361 Kaposszekcső, Táncsics M. u. 22.Tel./Fax: 74/466-537
E-mail: kaposkola.titkar@gmail.com; kaposkola.igh@gmail.com; kaposkola.gazdasagi@gmail.com

Kelt: Kaposszekcső, 2019.08.28.
Iktatószám: 160/I/9/2019.
Ügyintéző: Somogyi Árpádné
Tárgy: Panaszkezelési szabályzat

Kaposszekcsői Általános Iskola
Érkezett: 2019. 08. 28.
160/I/3/2019. szám
Mellékl.:
Ellátva:

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

KAPOSSZEKCSŐI ÁLTALÁNOS ISKOLA
2019

Kaposszekcsői Általános Iskola

Készítette:
Tillmann Ferenc
intézményvezető helyettes

A panaszkezelési eljárás célja:

Az intézményi munka során felmerülő problémákat, vitákat, nézeteltéréseket a lehető legkorábbi időpontban, a lehető legmegfelelőbb szinten képesek legyünk feloldani.

Minden szülőnek és iskolai dolgozónak **alapvető érdeke** a fenti elvek maximális figyelembe vétele a gyermekek optimális fejlődése érdekében, hiszen a derűs, nyugodt légkör és egymás munkájának támogató segítése nélkül ez nem biztosítható.

A panaszkezelési eljárás feladata:

A panaszos ügyek gyors, korrekt kezelése a nézeteltérés megvitatása, a közös megoldás megkeresése, ellentétek feloldása, szükség esetén szóbeli vagy írásbeli figyelmeztetés.
Az érintettek egymással közvetlenül tisztázzák nézeteltérésüket, a kompromisszum kialakításában segítség nyújtása.
Szükség esetén külső szakember bevonása.

Jogszabályi háttér:

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

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

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

Nemzeti Pedagógus Kar: Pedagógus Etikai Kódex

Panaszkezelési rend az iskolában:

- Az iskola tanulóit és szüleiket, gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola jogosult illetve köteles intézkedésre.
- A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetője köteles kivizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.
- A panaszokról az intézmény vezetője Panaszkezelési nyilvántartást köteles vezetni.
- A panaszkezelési eljárás során mindvégig be kell tartani az adatvédelemmel kapcsolatos szabályokat.
- A Panaszkezelési Szabályzatról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket/gondviselőiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

Formális panaszkezelési eljárás

A panasztevők panaszaikat megtehetik:

- személyesen
- telefonon: 74-466-537
- írásban: 7361 Kaposszekcső, Táncsics Mihály utca 22.
- elektronikusan: kaposkola.igh@gmail.com
- elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken

A panaszkezelés szintjei:

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul.
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az intézményvezetőhöz fordul,
3. Az intézményvezető kezeli a problémát, vagy a fenntartóhoz fordul.
4. A panasztévő közvetlenül az intézmény vezetőjéhez fordul.

Panaszkezelés tanuló esetében:

- 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 az intézményvezető felé.
- Az intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban v. 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 folyamat gazdája az intézményvezető, 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.

Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére:

- A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő munkavégzés során az 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 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 iskola vezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, és írásban közös javaslatot tesznek 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 a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
- Ha a probléma nem oldódott meg és 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, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

Dokumentációs előírások

A panaszokról az intézményvezetős Panaszkezelési nyilvántartást köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

- A panasz tételének időpontja,
- A panasztevő neve,
- A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum),
- A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása,
- A panasz kivizsgálásának módja, eredménye,
- Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye,
- Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve,
- A panasztevő tájékoztatásának időpontja,
- Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma,

- Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.
- Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről.

Melléklet

<table>
<tr><th colspan="3">Panaszkezelési Nyilvántartó Lap</th></tr>
<tr><td colspan="2">Panasztétel időpontja:</td><td>Panasztevő neve:</td></tr>
<tr><td colspan="3">Panasz leírása:</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Panasz fogadó</td><td>neve:</td><td>Kivizsgálás módja:</td></tr>
<tr><td>beosztása:</td><td>Kivizsgálás eredménye:</td></tr>
<tr><td colspan="3">Szükséges intézkedés:</td></tr>
<tr><td colspan="2">Végrehajtásért felelős neve:</td><td>Panasztevő tájékoztatásának időpontja:</td></tr>
</table>

A szabályzat hatálya:

A szabályzat kiterjed az intézmény valamennyi alkalmazottjára és partnereire.

A szabályzat felülvizsgálata és módosítása:

Minden tanév elején.

Legitimációs záradék

A Panaszkezelési Szabályzatban foglalt rendelkezések betartása az intézmény minden alkalmazottja számára kötelező.

A panaszkezelési szabályzatot a Kaposszekcsői Általános Iskola tantestülete elfogadta.

A szabályzatot az SZMK és a DÖK véleményezte és elfogadta.

A Panaszkezelési Szabályzat hatályba lép:
2019.09.01-én.

A szabályzat az intézmény dolgozói és partnerei számára nyilvános.

Tárolása: A tanári szobában és az iskolai honlapon.

Elfogadta:

Farkas Edina ....

DÖK nevében nevelőtestület nevében

....

SZMK nevében intézményvezető