


AZ

ÉRDIGETI ÁLTALÁNOS ISKOLA
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Érd, 2019. szeptember 30.


Vargáné Balogh Erika
intézményvezető



PANASZKEZELÉSI REND

Érdligeti Általános Iskola, 2030 Érd, Diósdí út 95-99.

OM azonosító: 037 321

Fenntartója: Érdi Tankerületi Központ 2030 Érd, Alispán u. 8/A.

Készült: 2019. augusztus 30.

Készítette: Vargáné Balogh Erika intézményvezető

Véleményezte: Szülői munkaközösség 2019. szeptember 18.

Diákönkormányzat 2019. szeptember 18.

Elfogadta: nevelőtestület 2019. szeptember 30.

Jóváhagyta: intézményvezető 2019. szeptember 30.

Felülvizsgálta: Érdi Tankerületi Központ igazgatója 2019.

Bevezetés

- A **panaszkezelési rendünk célja**, hogy a panaszkezelés során a jogszabályok és az iskola belső szabályzatai által szabályozott rendet betartsuk és betartassuk. Panaszkezelésünk során figyelembe vesszük szabályzatainkat, az Nkt.-t és végrehajtási rendeleteit, valamint a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényt.
- A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

A panaszkezelés során arra törekszünk, hogy a felvetődött problémák, panaszok az iskolán belül megfelelő szinten rendeződjenek.

- A panaszkezelés rendje azokat a folyamatokat érinti, amelyek nem kerültek szabályozásra az iskola házirendjében, SZMSZ-ében.
- Az iskola tanulóit, törvényes képviselőit, valamint az iskola dolgozóit **panasztételi jog** illeti meg.
- A panaszkezelési rend olyan – az országos pedagógiai-szakmai ellenőrzés által is ellenőrzött – jogszabályban elő nem írt iskolai szabályozó dokumentum, amely a panasztételi jog gyakorlását hivatott elősegíteni [20/2012. EMMI-rendelet 4. §(1) bek. u) pont].
- A panasz jogosságát az iskola köteles megvizsgálni. Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.
- A panaszkezelési eljárás rendjéről az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanuló/törvényes képviselőt és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

1. A panaszkezelés lépcsőfokai

1. Az osztályfőnök kezeli a problémát vagy az intézményvezető-helyetteshez fordul.
2. Az intézményvezető-helyettes kezeli a problémát vagy az intézményvezetőhöz fordul.
3. A panasztevő közvetlenül az intézményvezetőhöz fordul.
4. Az intézményvezető a fenntartóhoz fordul a probléma megoldása érdekében.

2. A panaszkezelési eljárás

A panasz benyújtható:

- személyesen
- írásban (2030 Érd, Diósdí út 95-99. címen)
- elektronikusan (ligeti.erd@gmail.com e-mail címen).

A panaszt mindig rögzíteni kell. A panaszt érkeztetni, iktatni szükséges az iratkezelési szabályzatnak megfelelően. Ha szóbeli a panasz, jegyzőkönyvet kell róla felvenni. A nevelési-oktatási intézménybe érkezett vagy az intézményen belül keletkezett iratok kezelésének rendjét az iratkezelési szabályzatban kell meghatározni. Az irányadó szabályok:

- iskola iratkezelési szabályzata és
- a 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet 85. §-a.

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

Az osztályfőnök, az intézményvezető-helyettes a beérkezett panaszokról és azok kezelésének megoldásáról tájékoztatást nyújt az intézményvezetőnek.

Az iskolai közösségek is tehetnek panaszt, nemcsak az egyes tanulók/szülők/alkalmazottak. A pedagógusok és egyéb alkalmazottak a közalkalmazotti tanácson, munkaközösségeken keresztül, a szülők a szülői szervezeten keresztül, a tanulók a diákönkormányzaton keresztül is élhetnek panasszal. A DÖK leginkább a több tanuló érdekét érintő ügyekben tud hathatós képviselést biztosítani. A DÖK jogait, kötelezettségeit a DÖK SZMSZ-e tartalmazza. A szülői szervezet működésének szabályait a szülői szervezet SZMSZ-e rögzíti.

Az Nkt. 73. §-a szerint az iskolában a szülők jogaik érvényesítése, köteleességük teljesítése érdekében, az intézmény működését, munkáját érintő kérdésekben véleményezési, javaslattevő joggal rendelkező szülői szervezetet (közösséget) hozhatnak létre. A szülői szervezet:

- figyelemmel kíséri a gyermeki, tanulói jogok érvényesülését,
- a pedagógiai munka eredményességét,
- a gyermekek, tanulók csoportját érintő bármely kérdésben tájékoztatást kérhet a nevelési-oktatási intézmény vezetőjétől,
- az e körbe tartozó ügyek tárgyalásakor képviselője tanácskozási joggal részt vehet a nevelőtestület értekezletein.

Az iskolaszék részt vesz a tanulók jogainak érvényesítésével, kötelezettségeinek teljesítésével összefüggésben a nevelési-oktatási intézmény által hozott döntések, intézkedések ellen benyújtott kérelmek elbírálásában is. Az Nkt. 38. § (2) bekezdése szerint az érdeksérelemre hivatkozással az intézményvezetőséghez benyújtott kérelmet - a fenntartó hatáskörébe tartozó kérelmek kivételével - az iskolaszék, ennek hiányában, a szülői közösség és nevelőtestület tagjaiból álló, legalább három tagú bizottság vizsgálja meg.

Iskolánkban nincs iskolaszék, az iskolai szülői munkaközösség (SZMK) képviseli a szülők közösségét.

A panaszkezelés szintjei

1. A probléma megoldását a panaszos tanuló/szülő az osztályfőnöktől kérheti.

Az iskola alkalmazottja problémájával az intézményvezetőt keresi meg.

2. Bármely iskolai alkalmazott, akit panasszal megkerestek, 5 napon belül megvizsgálja a panaszt, és azt, hogy ki jogosult a panaszkezelés lefolytatására (szabályzat, jogszabály kinek a felelősségi körébe telepíti az ügy elintézését). Amennyiben tanácstalan a felelős kérdésében, az intézményvezetőt megkeresi.

3. Amennyiben a panaszos névtelenséget kér: a panasszal megkeresett személy feljegyzést készít erről, és a panaszkezelési nyilvántartási lapra rávezeti, hogy **ANONÍM PANASZ**.

4. Ha a panasz a DÖK vagy egyéb szerv bevonásával hatékonyabban oldható meg, a panaszkezelő - a panaszos megkérdezésével - új szereplőt von be a vitarendezésbe.

5. Ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezető-helyettes felé, illetve amennyiben az osztályfőnök nem tesz semmiféle intézkedést, a panaszos az intézményvezető-helyetteshez fordulhat.

Amennyiben az 5. szinten nem oldódott meg a panasz, az intézményvezető-helyettes a panasz jogosságát megvizsgálja. Ha a panasz jogos, akkor az intézményvezető-helyettes 5 napon belül köteles egyeztetni az érintettekkel és megtenni a megfelelő intézkedéseket. Az intézményvezető-helyettes megoldja a problémát és feljegyzést készít, melyet iktatószámmal lát el.

Szükség esetén a panaszkezelés érdekében az intézményvezető-helyettes jelez az intézményvezető felé. Amennyiben az intézményvezető-helyettes nem tett lépéseket a probléma megnyugtató kezelése érdekében, a panaszos az intézmény vezetőjéhez fordulhat.

Az intézményvezető egyeztet a panaszossal. Az intézményvezető 15 napon belül megvizsgálja a panaszt.

A probléma további fennállása esetén a panaszos a fenntartótól kérhet jogorvoslatot.

Panaszkezelési határidők

- A panasszal megkeresett személy 5 napon belül megvizsgálja a panaszt, ha kompetens annak megoldásában azonnal meg kell tennie a megfelelő intézkedéseket, illetve továbbítani a panaszt a következő ügyintézési szintre.
- Az intézményvezető-helyettes 5 napon belül köteles egyeztetni az érintettekkel, és megtenni a megfelelő intézkedéseket.
- Az intézményvezető - a panasz benyújtását követő - 15 napon belül megbeszélést kezdeményez az érintettekkel, ha szükséges.
- Az intézményvezető - a panasz benyújtását követő - 30 napon belül írásban ad tájékoztatást a panasz kezeléséről.

3. Panaszkezelés tanuló esetében

- A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordulhat.
- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezető-helyettes felé.
- Az intézményvezető-helyettes 5 napon belül egyeztet a panaszossal.
Az egyeztetésen, ha megállapodás született, a megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat.
- Ha a probléma nem kerül rendezésre, az iskola intézményvezetője 15 napon belül megvizsgálja a panaszt, javaslatot tesz a probléma kezelésére.
- Ha szükséges, az intézményvezető a fenntartó bevonásával egyeztet a panaszossal.
- A folyamat gazdája az, akit ügyintézőként a vezetőség megjelölt.

Amennyiben az iskolában van mediációban jártas alkalmazott, és a panasszal érintett felek elfogadják közvetítőnek az ügyben, mediáció is tartható a konfliktus feloldására. Az egyeztetést megállapodásban rögzítik.

Az iskolapszichológus és/vagy a gyermekvédelmi felelős, képviselő is részt vehet az egyeztető eljárásban a panasz megnyugtató kezelése érdekében, amennyiben az érintettek elfogadják személyüket.

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 felelős annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
- A felelős megvizsgálja 5 napon 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 15 napon belül egyeztet a panaszossal. Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést 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 értékelik a felek a megállapodást.
- Ha a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az intézményvezető közreműködésével, akkor az intézményvezető a fenntartó felé jelez. Az iskola intézményvezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére írásban.
- A folyamat gazdája az, akit ügyintézőként a vezetőség megjelölt.

5. Jogorvoslat

A Nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. törvény 37. §-a rendelkezik arról, mely ügyekben lehet az iskola fenntartójához fordulni.

A nevelési-oktatási intézmény a tanulóval kapcsolatos döntéseit - jogszabályban meghatározott esetben és formában - írásban közli a tanulóval, a szülővel.

Az iskola döntése, intézkedése vagy intézkedésének elmulasztása ellen a tanuló, a szülő - a közléstől, ennek hiányában a tudomására jutásától számított 15 napon belül - a tanuló érdekében eljárást indíthat, kivéve a magatartás, a szorgalom, valamint a tanulmányok értékelése és minősítése ellen. Eljárás indítható a magatartás, szorgalom és a tanulmányok minősítése ellen is, ha a minősítés nem az iskola által alkalmazott helyi tantervben meghatározottak alapján történt, a minősítéssel összefüggő eljárás jogszabályba vagy a tanulói jogviszonyra vonatkozó rendelkezésekbe ütközik.

A fenntartó jár el, és hoz másodfokú döntést

a) a jogszabálysértésre vagy az intézmény belső szabályzatának megsértésére hivatkozással benyújtott kérelem, továbbá

b) a tanulói jogviszony létesítésével, megszüntetésével, a tanulói fegyelmi ügyekkel kapcsolatban érdeksérelemre hivatkozással benyújtott kérelem tekintetében.

Az alábbi ügytípusokban a 229/2012. Korm. Rendelet 38. § (1) bekezdése alapján **nem a fenntartó rendelkezik hatáskörrel:**

Az Érdi Járási Hivatal a köznevelési intézményben hatósági ellenőrzés keretében vizsgálja

a) az egyenlő bánásmód követelményére,

b) a kötelező felvételre vonatkozó feladatok ellátására,

- c) az osztály-, csoportlétszámra, a gyermek- és tanulói balesetvédelemre, a tanulói terhelésre,
- d) a tanulmányok alatti és az állami vizsgák megszervezésére, lebonyolítására,
- e) az alkalmazási feltételekre, a kötelező tanügyi nyilvántartások vezetésére és valódiságára,
- f) a minimális (kötelező) eszközök és felszerelések meglétére,
- g) a köznevelési feladatok ingyenességére, a tankönyvek és más tanulói felszerelések biztosítására,
- h) a tanulói fegyelmi eljárás megszervezésére, lefolytatására, a döntéshozatalra vonatkozó rendelkezések megtartását.

6. Adatvédelmi panaszok

Az adatvédelmi panaszok kezelésének rendjét az iskola adatkezelési szabályzata tartalmazza.

7. Dokumentációs előírások

A panaszokról az intézményvezető-helyettes és/vagy iskolatitkár „*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 teendő(k)ről.

8. Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap		
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve/Anonim panasz:	
Érk. szám.:	Ikt. szám:	
Panasz leírása:		
Panaszt fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	


Legitimáció

A panaszkezelés eljárásrendjét az Érdligeti Általános Iskola nevelőtestülete, szülői szervezete, diákönkormányzata elfogadta.

Érd, 2019. év szept. hónap 30. nap


.....
szülői szervezet képviselőjében


.....
diákönkormányzat képviselőjében


.....
intézményvezető

