

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Vizsolyi Rákóczi Zsigmond Általános Iskola (OM: 029037)

3888 Vizsoly, Szent János u. 96.



Vizsoly, 2024. november 29.

*Készítette: Kertészné Doros Tünde
igazgatóhelyettes*

Az iskola tanulóit és szüleiket, gondviselőiket, törvényes képviselőiket, nevelőszülőket, más ügyfeleket valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre. A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézményvezető köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.

A „Panaszkezelési szabályzat” -ről az iskolába lépéskor a házirenddel együtt mindent tanulót, szüleiket, nevelőszülőket, törvényes képviselőt és minden új dolgozót tájékoztatni kell, illetve az intézmény honlapján elérhetővé kell tenni.

1. Jogszabályi háttér:

- *2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról*
- *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*
- *2023. évi XXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról*
- *Nemzeti Pedagógus Kar: Pedagógus Etikai Kódex*

2. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszaikat megtehetik:

- a. személyesen
- b. telefonon (+3630/019-45-49; +3646/587-440)
- c. írásban (3888 Vizsoly, Szent János u. 96.) az intézményvezető nevére
- d. elektronikusan (vzsisk@gmail.com)

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

3. 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 a szaktanárhoz vagy 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.

2. szint:

- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezető-helyettes vagy az intézményvezető felé.
- Az intézményvezető-helyettes vagy az intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- 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 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.

4. Panaszkezelés az alkalmazottak (pedagógus és nem pedagógus) részére

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

1. szint

- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja az intézményvezetőhöz.
- Az intézményvezető megvizsgálja 3 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor tisztázzák az ügyet.
- Ha a panasz jogosnak minősül, akkor az intézményvezető 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 intézményvezető a beválást.

2. szint:

- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg az intézményvezető közreműködésével, akkor a fenntartó felé kell jelezni.
- 4. 15 munkanapon belül az iskola intézményvezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére - írásban.
- Ezután a fenntartó képviselője és az intézményvezetője 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 gazdája az intézményvezető, 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.

5. Panaszkezelés szülő, gondviselő, nevelőszülő esetében

1. szint:

- A panaszos problémájával a szaktanárhoz fordul.
- A szaktanár 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 nem tudja megoldani a problémát, akkor az osztályfőnökhöz fordulhat.
- 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.

3. szint:

- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezető felé.
- Az intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- 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 időtartamután 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 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.

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 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.

6. Panaszkezelés más ügyfél, panaszos esetében

1. szint:

- 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.

2. szint:

- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezető felé.
- Az intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- 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 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.

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 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.

7. Dokumentációs előírások

A panaszokról az osztályfőnök vagy az intézményvezető „Panaszkezelési nyilvántartás”-t 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 írottokumentum)
- 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 utóiratoként feljegyzés a további teendő(k)ről.

8. Záró rendelkezések

A szabályzat hozzáférhetősége

A Vizsolyi Rákóczi Zsigmond Általános Iskola Panaszkezelési Szabályzata és a Panasznyilvántartó lap elérhető az intézmény iskolatitkáránál és az iskola weblapján. A szabályzat tartalmát az intézményvezető köteles ismertetni a beosztott munkatársakkal.

A szabályzat időbeli és személyi hatálya

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

Jelen szabályzat és annak melléklete az érintettek véleményezésével és a benne foglaltak elfogadásával 2024. december 1. napján lép hatályba.

Vizsoly, 2024. november 29.




Asztalos Péter
intézményvezető

A Vizsolyi Rákóczi Zsigmond Általános Iskola Panaszkezelési Szabályzatát az iskola diákönkormányzata véleményezte, a benne foglaltakkal egyetértett és elfogadásra javasolta.

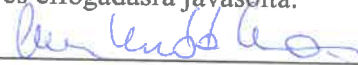
Vizsoly, 2024. november 29.



Tóth Éva
Diákönkormányzat vezetője

A Vizsolyi Rákóczi Zsigmond Általános Iskola Panaszkezelési Szabályzatát az iskola Szülői Munkaközössége véleményezte, a benne foglaltakkal egyetértett és elfogadásra javasolta.


Vizsoly, 2024. november 29.



Hriczuné Szucsó Szilvia
SZMK vezetője

A Vizsolyi Rákóczi Zsigmond Általános Iskola Panaszkezelési Szabályzatát az iskola nevelőtestülete véleményezte, a benne foglaltakkal egyetértett és elfogadásra javasolta.

Vizsoly, 2024. november 29.



Od robináné Gastgéber Judit Ilona
pedagógus



Szendreyne Mázik Zsuzsanna
pedagógus



Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

melléklet

IKT.SZ.:

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: