

*„Nem hatalommal és nem erőszakkal, hanem az én
lelkemmel! - mondja a seregek ura.”
(Zak. 4.6)*

A BENKA GYULA EVANGÉLIKUS
ANGOL KÉT TANÍTÁSI NYELVŰ
ÁLTALÁNOS ISKOLA ÉS ÓVODA

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

OM: 028287



Szarvas, 2018. szeptember 01.

Készítette:

Molnár Istvánné
igazgató



Tartalomjegyzék

1.	Bevezetés.....	3
2.	Panaszkezelési rend az intézményben	3
2.1.	Panaszkezelés lépcsőfokai	4
3.	Formális panaszkezelési eljárás.....	4
4.	Panaszkezelés gyermeke, tanulók esetében.....	4
5.	Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak (pedagógus, nem pedagógus munkakörben dolgozók részére).....	5
6.	Panaszkezelés szülő, gondviselő, nevelőszülő, más panaszos esetében.....	5
7.	A panaszkezelési nyilvántartás kötelező elemei.....	6
8.	Törvényi előírások, dokumentumok.....	7
9.	Egyéb rendelkezések.....	7
	1 sz. melléklet	8
	Panaszkezelési nyilvántartó lap	



1. Bevezetés

Az intézmény használói és partnerei (továbbiakban partnerek) panaszainak egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében készült el az az óvodai és iskolai telephelyekre vonatkozó egységes panaszkezelési szabályzat.

Jelen szabályzat célja, hogy a partnerek elégettsége, igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a panaszok nyilvántartásának, kezelésének, kivizsgálásának, értékelésének rendje az intézményi tevékenység szerves részévé váljon.

A panasz szóban (személyesen) vagy írásban az intézménnyel partneri vagy munkatársi kapcsolatban álló személy által jelzett, az intézmény nevelési, oktatási tevékenységével, intézkedéseivel, a szolgáltatással összefüggő tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció, kérelem, probléma, amelyben a panasz kifogásolja az eljárást, és megfogalmazza az eljárással kapcsolatos konkrét egyértelmű igényét.

Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az intézmény köteles, illetve jogosult intézkedésre.

Szabályozás célja:

A munkavégzés során a szülők, alkalmazottak körében keletkező problémák megfelelő szinten és a legkorábbi időpontban való megoldása.

A szabályozás érintettjei: alkalmazotti kör, intézményvezető és helyettesei

A szabályozásért felelős: intézményvezető

Határidő: a problémához rendelt

A szabályzat hatálya: intézmény alkalmazottai, szülők

A szabályzat hatályba lépésének ideje: 2018. 09.01.

Szabályzat felülvizsgálata: 3 évente

2. Panaszkezelési rend az intézményben

- Az óvodás gyermekeket, az iskola tanulóit és szüleiket/gondviselőiket, valamint az intézmény dolgozóit panasztételi jog illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekkel kapcsolatban az intézmény köteles illetve jogosult intézkedésre.
- A panasz jogosságát, a körülményeket az intézmény vezetője, vagy igazgató-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:
 - óvodai telephelyeken az óvodai csoportban dolgozó óvodapedagógusok,
 - az iskolában a szaktanárok, ha szükséges az osztályfőnököt is bevonják a probléma megoldásába.
2. Ha az óvónő vagy az osztályfőnök kezeli a problémát, ha szükséges az intézményvezető-helyetteseket, vagy az intézményvezetőt bevonja a probléma megoldásába.
3. Az intézményvezető-helyettes kezeli a problémát, vagy intézményvezetőhöz fordul.
4. A panasztevő közvetlenül az intézményvezetőhöz 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-helyettesek, vagy az intézményvezető hatáskörébe tartozik.

4. Panaszkezelés gyermekek, tanulók esetében

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

Folyamata:

- A panaszos problémájával az óvodapedagógushoz, osztályfőnökhöz fordul.
- Az óvodapedagógus, osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén az óvodapedagógus, az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha az óvodapedagógus vagy osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, azonnal közvetíti a panaszt az intézményvezető-helyesek, vagy az intézményvezető felé.
- Az intézményvezető, vagy az intézményvezető-helyettesek 3 munkanapon belül egyeztetnek 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 intézményi 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, intézményvezető-helyettesek, akik a tanév végén ellenőrzik a panaszkezelés folyamatát, összegzik a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzik a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

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

Célja: az intézményben 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 fellelőse 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 panaszjogosnak minősül, akkor a fellelős 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 értékeli, 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, intézményvezető-helyettesek, akik tanév végén ellenőrzik a panaszkezelés folyamatát, összegzik a tapasztalatokat. Ha szükséges elvégzik a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészítik a beszámolót az éves értékeléshez.

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

- A panaszos problémájával óvodában az óvodai csoportban dolgozó óvónőkhöz, iskolában az 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 óvónő, 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, intézményvezető-helyettesek felé.
- Az intézményvezető, intézményvezető-helyettesek 3 munkanapon belül egyeztetnek 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, hogy a megtett intézkedések beváltak-e.
- 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.
- Ha a panaszos számára az ügyintézés továbbra sem kielégítő lehetősége van bírósági eljárás indítására. Az eljárásokat a mindenkor érvényben lévő jogszabályi előírások határozzák meg.
- A panaszos ügy felelőse az intézményvezető, intézményvezető-helyettesek, akik tanév végén ellenőrzik a panaszkezelés folyamatát, összegzik a tapasztalatokat. Ha szükséges elvégzik a korrekciókat az adott lépéseknél, és elkészítik a beszámolót az éves értékeléshez.

7. A panaszkezelési nyilvántartás kötelező elemei

A panaszokról az intézményvezető-helyettesek „Panaszkezelési nyilvántartás”-t kötelesek vezetni, amelynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

- A panasz tételének időpontja;
- A panasztevő neve;
- A panasz leírása (amennyiben a panasz tétel írásban történt, az írott dokumentum);
- A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása;
- A panasz kivizsgálásnak módja, eredménye;
- Az esetleges szükséges intézkedések 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.



8. Törvényi előírások, dokumentumok

Kapcsolódó dokumentumok:

- 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és közérdekű bejelentésekről
- 2011. CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságáról
- 20/2012. (VIII.) rendelet a nevelési oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról
- Az intézmény Szervezeti és működési szabályzata és annak é mellékletei

A panaszkezelés során készülő dokumentumok:

- Panaszgyűjtő dosszié telephelyenként: panasz leírása, megállapodás, feljegyzés, bírósági határozatok másolata
- Panaszkezelési nyilvántartó lap (a szabályzat melléklete)

9. Egyéb rendelkezések

A szabályzat személyi és időbeli hatálya:

A szabályzat az intézmény valamennyi partnerére, telephelyére, alkalmazottjaira kiterjed.

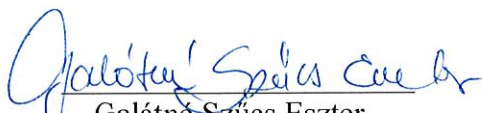
A szabályzat elérhetősége:

Jelen Panaszkezelési Szabályzat az érvényben lévő Egységes intézményi Házi rend melléklete, amely valamennyi telephelyen elérhető, valamint a www.benka.hu web lapon elérhető a dokumentumok között.

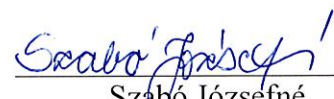
A Panaszkezelési Szabályzatot a Benka Gyula Evangélikus Angol Két Tanítási Nyelvű Általános Iskola és Óvoda tantestülete elfogadta.

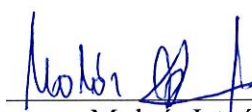
A szabályzatot a Szülői Szervezet és a Diákönkormányzat 2018. március 22-i ülésén véleményezte és elfogadta.

Szarvas, 2018. szeptember 01.


Galátné Szűcs Eszter
SZM Elnök




Szabó Józsefné
Diákönkormányzat segítő pedagógus


Molnár Istvánné
igazgató



Panaszkezelési nyilvántartó lap		
Sorszám:		
Panasztétel időpontja:		Panasztevő neve, elérhetősége:
Panasz benyújtásának módja (a megfelelő aláhúzendő) Szóbeli: személyesen/telefonon Írásbeli: postai levél/személyesen átadott levél/e-mail/fax		
Panasz leírása:		
Panaszfelvevő:	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedések: (A kivizsgálás során szerzett információk, szakvélemények stb. rövid leírása. A panasz orvoslására szolgáló intézkedések leírása, elutasítás esetén annak módosítása.)		
Csatolt mellékletek megnevezése:		
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy neve:		Panasztevő tájékoztatásának időpontja, módja: