PANASZKEZELÉS ELJÁRÁSREND

Hatályos: 2022. visszavonásig

PANASZKEZELÉS ELJÁRÁSREND

A panaszkezelési rend az iskolában

Az iskola tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit ***panasztételi jog*** illeti meg.

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

A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket a panaszos felettese (munkaközösségvezető, intézményvezető-helyettes vagy intézményvezető) *köteles megvizsgálni*.

Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.

I. A panaszkezelés lépcsőfokai

Panasz, sérelem esetén az alábbi eljárásrendet kérjük szigorúan betartani:

A problémát

1. eljáró szaktanár kezeli (azonosság esetén az osztályfőnök),
2. az osztályfőnök,
3. a munkaközösségvezető,
4. a tagozatért felelős intézményvezető-helyettes,
5. az intézményvezető,
6. mediátor (Amennyiben a vita túlhaladja a reális szakmai területeket, és a személyek között mélyebb konfliktus alakulna ki, a felek közötti mediálás lehetőségét ajánljuk fel, a felek önkéntes részvétele esetén.
7. a fenntartó kezeli.

II. Formális panaszkezelési eljárás szülői panasz esetén

A panaszkezelők felé a panasztevők panaszaikat megtehetik:

írásban vagy kizárólag előre egyeztetett időpontban személyesen

- a pedagógus megkeresésével
- az osztályfőnök megkeresésével,
- írásban vagy személyesen a munkaközösségvezető megkeresésével,
- a tagozatért felelős intézményvezető-helyettes megkeresésével,

- intézményvezető megkeresésével

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – a szaktanár, az osztályfőnök, a szakmai munkaközösségvezető, az intézményvezető-helyettes vagy az intézményvezető, illetve a fenntartó hatáskörébe tartozik.

III. Panaszkezelés tanuló esetében

- A panaszos problémájával a szaktanárhoz fordul, ha nem sikerül az ügyet rendezni, az osztályfőnökhöz fordul.
- Az osztályfőnök 3 napon belül 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 a szakmai munkaközösségvezetőhöz.
- Amennyiben eljárása sikertelen, azonnal az intézményvezető-helyettes felé jelzést tesz.
- Az intézményvezető-helyettes 5 munkanapon belül egyeztet 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 a beválást az intézményvezető irányításával.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt az intézményvezető felé.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.

IV. 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, esetleges sérelmét először az érintett másik féllel (felekkel) személyes megkeresés útján próbálja rendezni.
- Ha az egymás közötti megbeszélés nem hoz megnyugtató eredményt, az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
- A felelős megvizsgálja 5 munkanapon belül a panasz jogosságát, szükség esetén közös megbeszélésen vesznek részt. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 7 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást szóban vagy 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 a beválást.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az intézményvezető-helyettes közreműködésével, akkor az intézményvezető-helyettes az intézményvezető felé jelzi.

Fenti eljárás hivatali sorrendje:

- panaszos és a másik fél egyeztetése
- szakmai munkaközösségvezető
- igazgató-helyettes (területért felelős)
- igazgató
- esetleges mediáció
- fenntartó

Amennyiben a vita túlhaladja a reális szakmai területeket, és a személyek között mélyebb konfliktus alakulna ki, a felek közötti mediálás lehetőségét ajánljuk fel.

- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg sem a felelősök, sem az intézményvezető közreműködésével, és az esetleges mediáció sem vezet pozitív eredményre, akkor az intézményvezető/panaszos a fenntartó felé jelez.

V. Dokumentációs előírások

A panaszokról az intézmény-vezető helyettes *„Panaszkezelési nyilvántartás”-t köteles vezetni,* 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;

Mediációs eljárás esetén:

- ha a mediálás eredménytelen, csupán annak tényét dokumentáljuk,
- ha a mediálás eredményes, akkor a megállapodásról a mediátor készít összefoglalót, vagy - a felek közös beleegyezése esetén - a felek közötti megállapodásról szóló dokumentum kerül nyilvántartásba.

A Panaszkezelési Szabályzatot a Petőfi Sándor Római Katolikus Általános Iskola és Gimnázium nevelőtestülete 2022. február …….. elfogadta.

Osikoviczné Csendesi Mária
intézményvezető

Jóváhagyási záradék,

A Petőfi Sándor Római Katolikus Általános Iskola és Gimnázium fenntartója az SZMSZ Panaszkezelési szabályzat tartalmát jóváhagyja.

Dátum: