

Panaszkezelési szabályzat

Érvényes: 2025.04.01

Kozma Zsuzsanna
igazgató

E szabályzat célja, hogy mind a belső mind a külső iskolafelhasználóktól érkező, az iskola működésével kapcsolatos panaszok kivizsgálása, annak a megállapítása, hogy a panaszok ténylegesen jogosak-e, az esetleges intézkedések és a visszajelzés a panasztevő felé egy adott keretben, meghatározott protokoll szerint történjen meg, függetlenül a panaszos és az érintett személyétől.

A panaszkezelés kiemelt célja, hogy az iskolahasználók körében az intézmény iránti bizalom erősödjön, a jó hírneve megmaradjon.

A panaszkezelés során a következő jogszabályokat, szabályokat vesszük figyelembe:

- a. Magyarország Alaptörvénye,
- b. a Nemzeti Köznevelésről szóló 2011. évi CXC törvény,
- c. a pedagógusok új jogállásáról szóló 2023. évi LII. törvény,
- d. a 229/2012. (VIII. 28). Kormányrendelet a nemzeti köznevelési törvény végrehajtásáról,
- e. a 401/2023. (VIII. 30). Kormányrendelet a 223. évi LII. törvény végrehajtásáról,
- f. a 20/2012. (VIII. 31). EMM rendelet a nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról,
- g. valamint az iskola belső szabályzatai, különös tekintettel a Szervezeti és Működési Szabályzatra, az iskola házirendjére, a helyi tantervre.

Kiemelt cél, hogy a felvetődött problémákat, panaszokat minden érintett fél számára megnyugtató módon, a megfelelő szinten rendezzük, illetve amennyiben a panasz jogos, a panaszkezelésen túlmutatóan olyan intézkedéseket tegyünk, hogy a jövőben hasonló probléma ne fordulhasson elő.

A panaszkezelés rendje azokat a folyamatokat érinti, amelyek nem kerültek szabályozásra az iskola házirendjében, SZMSZ-ében.

Panasztételi jog illeti meg: az iskola tanulóit, az iskola tanulóinak törvényes képviselőit, az iskola dolgozóit, illetve az intézménnyel kapcsolatba kerülő természetes vagy jogi személyeket.

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 tanulót/törvényes képviselőt és minden új dolgozót tájékoztatni kell. A panaszkezelési szabályzatot az iskola honlapján, a dokumentumok között is szerepeltetni kell.

A panaszkezelés lépcsőfokai - általános elvek:

- a panaszkezelés a megfelelő szinten történjen
- el kell kerülni az összeférhetetlenséget
- a szolgálati útvonalat be kell tartani

Mindezek alapján:

Amennyiben panasz érkezik, a panasz átvevője mérlegeli, hogy melyik szinten kell kezelni, és egyből az illetékeshez irányítja azt. Az adott szint lehet a szaktanár, az osztályfőnök, a munkaközösség-vezető, az igazgatóhelyettes, az igazgató, fenntartó, illetve nem oktatási-nevelési kérdésekben az iskolatitkár, a portás, a karbantartó, a gazdasági ügyintéző vagy a gazdasági vezető. Az adott szint a panasz átvevője kezeli a problémát. Ha az ő szintjén a probléma nem kezelhető, a következő szinten lévőhöz fordul a probléma megoldása érdekében.

Az iskola közösségei is tehetnek panaszt. A pedagógusok a munkaközösségeken, a nevelő-oktató munkát segítő dolgozók az igazgatóhelyettesen, a technikai dolgozók a gazdasági vezetőn, a szülők a szülői szervezeten, a diákok a diákönkormányzaton keresztül is élhetnek panasszal.

Panaszkezelési eljárás - panasz benyújtható:

- személyesen
- írásban (2085 Pilisvörösvár Vásár tér 1.)
- elektronikusan (iskola@nnai.hu)

A panaszkezelés menete

A panasztevő a tanuló:

1. szint - szaktanár, osztályfőnök, Diákönkormányzat munkáját segítő tanár
2. szint - igazgatóhelyettes, igazgató
3. szint fenntartó

Panaszkezelés tanuló esetében:

1. szint

A tanuló problémájával a szaktanárhoz, az osztályfőnökhöz vagy a Diákönkormányzat munkáját segítő tanárhoz fordul. A Diákönkormányzat munkáját segítő tanár az osztályfőnöknek továbbítja a panaszt. Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, és amennyiben azt jogosnak találja, akkor öt munkanapon belül egyeztet az érintettekkel. Ha az egyeztetés eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

2. szint

Ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, akkor közvetíti a panaszt az igazgató vagy igazgatóhelyettes felé. Az igazgató öt munkanapon belül egyeztet az érintettekkel. Ha az egyeztetés eredményes, akkor a megállapodást az érintettek írásban rögzítik. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, akkor egy hónap múlva értékelik az érintettek azt.

3. szint

Ha a panasz ezek után is fennáll, akkor a panaszos képviselője írásban jelentheti a panaszt a fenntartó felé. Az iskola igazgatója a fenntartó bevonásával 15 napon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére. A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.

A panasztevő a szülő:

1. szint szaktanár, osztályfőnök
2. szint igazgatóhelyettes, igazgató
3. szint fenntartó

Panaszkezelés szülő esetében:

1. szint

Az érdemjeggyel, ill. a szaktanári értékelési gyakorlattal kapcsolatos nézeteltérések, kérdések tisztázásának első lépése az érintett pedagógussal folytatott tisztázó megbeszélés. Ha ezt a panaszos eredménytelennek tartja, tovább lép az osztályfőnök felé.

A szülő problémájával az osztályfőnökhöz fordul. Az osztályfőnök megvizsgálja a panasz jogosságát, és amennyiben azt jogosnak találja, akkor öt munkanapon belül egyeztet az érintettekkel. Ha az egyeztetés eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

2. szint

Ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, akkor közvetíti a panaszt az igazgató felé. Az igazgató öt munkanapon belül egyeztet az érintettekkel. Amennyiben szükséges, az igazgatóság bevonja az érintett munkaközösség-vezetőt is az egyeztetésbe. Ha az egyeztetés eredményes, akkor a megállapodást az érintettek írásban rögzítik. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, akkor egy hónap múlva értékelik az érintettek azt.

3.szint

Ha a panasz ezek után is fennáll, akkor a panaszos jelentheti a panaszt a fenntartó felé.

A panasztevő a pedagógus, a panasz munkaügyi kérdéskörbe tartozik:

1. szint igazgató
2. szint fenntartó

A panasztevő a pedagógus, a panasz szakmai, pedagógiai jellegű:

1. szint munkaközösség-vezető
2. szint igazgatóhelyettes, igazgató
3. szint fenntartó

A panasztevő a nevelő-oktató munkát közvetlenül segítő dolgozó:

1. szint – igazgatóhelyettes, igazgató
2. szint - fenntartó

A panasztevő a technikai dolgozó:

1. szint - gazdasági vezető
2. szint – igazgatóhelyettes, igazgató
3. szint – fenntartó

Az alkalmazottak panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.

A felelős megvizsgálja 10 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. Ha ezt a felelős és a panaszos elfogadja, akkor a probléma megnyugtatóan lezárult. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli 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 igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére írásban.

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 jutástól 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 értékelése és 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.

Dokumentációs előírások

A panaszokról az igazgatóhelyettes „Panaszkezelési nyilvántartás”-t vezet.

PANASZKEZELÉS 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:	

A panaszkezelési szabályzatot a Pilisvörösvári Német Nemzetiségi Általános Iskola alkalmazotti köre, a Szülői Munkaközösség és a Diákönkormányzat elfogadta.

Pilisvörösvár, 2025. 04. 01.

igazgató

SzMK elnök

DÖK elnök

alkalmazottak képviselőjében