Panaszkezelési Szabályzat

Talentum Angol-Magyar Két Tanítási Nyelvű Általános Iskola és Művészeti Szakgimnázium



2021.

1.ÁLTALÁNOS RÉSZ

BEVEZETÉS

Intézményünk a beérkező panaszok hatékony kezelése, egységes szabályok szerinti kivizsgálása, feloldása érdekében hozta létre panaszkezelési szabályzatát.

SZABÁLYZAT CÉLJA

Panaszkezelési szabályzat célja, hogy panaszkezelés során az intézményben felmerülő problémákat, vitás helyzeteket a leghamarabb és legmegfelelőbb módon és szinten lehessen megoldani.

ALAPELVEK

* Panasztételi jog illeti meg az intézmény tanulóit, törvényes képviselőit, valamint munkavállalóit.
* Olyan ügyekben lehet panaszt tenni, melyekben az iskola jogosult és köteles intézkedni.
* A panasztevőnek a panaszt a panaszkezelési szintek figyelembe vételével kell benyújtania.
* A panasz és annak jogosságát az intézmény köteles a megfelelő panaszkezelés szintjén megvizsgálni és elhárítani vagy ha szükséges, egy szinttel feljebb vinni.
* A panaszkezelési eljárás során intézményünk a belső szabályzatait (Házirend, SZMSZ), valamint a 2011. évi CXC. törvény a nemzeti köznevelésről és végrehajtási rendeleteit és a Panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényt veszi alapul.
* A panaszokat köteles megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos szabályok szerint kezelni.
* A szabályzat azokra a problémákra, vitás helyzetekre vonatkozik, melyek az iskola dokumentumaiban (pl. Házirend, SZMSZ) nem kerültek szabályozásra.
* A Panaszkezelési Szabályzat, Házirend tartalmát minden tanulóval, azok törvényes képviselőjével, valamint alkalmazottal az iskolába lépéskor ismertetni kell.

A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK FORMÁI

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| FORMA | MÓD | IDŐPONT | ELÉRHETŐSÉG |
| Írásban | titkárságon leadva | hétfőtől-péntekig  8.30-16.00 között | 06 34 587 232 |
| postai úton |  | 2890 Tata, Bartók B. u. 1/A. |
| elektronikus úton |  | info@talentum.hu |
| Szóban | személyesen a titkárságon | hétfőtől-péntekig  8.30-16.00 között | 2890 Tata, Bartók B. u. 1/A. |
| személyesen az ügyben érintett személynél és/vagy a panaszkezelési szinteken megjelölt személynél  (a szintfokok betartásával) | a titkárságon előzetesen megbeszélt időpontban | 2890 Tata, Bartók B. u. 1/A. |
| telefonon a titkárságon | hétfőtől péntekig  8.30-16.00 között | 06 34 587 232 |

A PANASZKEZELÉS SZINTJEI

Tanulók és törvényes képviselőjük esetén:

1.szint: Panasszal érintett személy/szaktanár

(panasz jellegénél fogva az 1. szint kihagyható)

2. szint: Osztályfőnök és/vagy DÖK-öt segítő pedagógus

3. szint: Intézményvezető

4. szint: Fenntartó

Alkalmazottak esetén:

1.szint: Munkaközösség-vezető

(panasz jellegénél fogva az 1. szint kihagyható)

2.szint: Intézményvezető

3.szint: Fenntartó

A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA

Ha a panaszos írásban megfogalmazza meg panaszát: azt minden esetben a titkárságon kell leadni, ahol a beadványt iktatják és a benyújtás napjától számított 15 naptári napon belül az intézmény a panaszosnak köteles írásban válaszolni. Szükség esetén az ügyintézés határideje egy alkalommal 15 naptári nappal meghosszabbítható.

Ha a panaszos szóban („A panasz bejelentésének formái” címszó alatt leírtak szerint) tesz panaszt:

1.Panaszkezelés a tanuló(k) és törvényes képviselőjük esetében:

A panaszos a panasszal megkeresi az érintett személyt/szaktanárt, akivel – ha jogos a panasz - békés úton megbeszélik problémát és közös megoldást találnak az ügyben.

Amennyiben a megegyezés nem jön létre és a panaszos továbbra is fenntartja panaszát vagy a panasz jellegénél fogva az 1. a szint nem alkalmazható, a panaszos az osztályfőnökhöz és/vagy a DÖK-öt segítő pedagógushoz fordul, aki aznap vagy másnap megvizsgálja a panaszt. Ha az nem jogos, tisztázza azt a panaszossal. Jogos panasz esetén az osztályfőnök és/vagy a DÖK-öt segítő pedagógus beszél az érintettekkel, ha eredményes a megbeszélés, sikerül feloldani a vitás helyzetet.

Ha a megbeszélés nem vezet eredményre, a panaszos és az osztályfőnök és/vagy a DÖK-öt segítő pedagógus a Panaszkezelési Nyilvántartó Lap kitöltésével, írásos formában jelzik a panaszt az intézményvezetőnek. Az intézményvezető 3 munkanapon belül megvizsgálja annak jogosságát, amennyiben az nem jogos, tisztázza az ügyet a panaszossal. Ha a panasz jogos, 15 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. A panasz eredetétől függően az intézményvezető 1 hónap türelmi időt állapíthat meg, majd annak lejárta után újra megbeszélést tartanak, melyről jegyzőkönyv készül és az abban foglaltakat minden résztvevő aláírásával elfogad. Így az egyeztetés eredményes. A jegyzőkönyv a Panaszkezelési Nyilvántartó Lappal együtt iktatásra kerül, a dokumentumok kezeléséért az iskolatitkár felel.

Ha a panaszos továbbra is fenntartja panaszát, nem zárul számára eredménnyel a panaszkezelési eljárás, a fenntartónak jelezheti az esetet. A fenntartó egyeztet a panaszossal, amit írásban is rögzítenek és törekszenek a konszenzus kialakításában.

2.Panaszkezelés az alkalmazottak esetében:

Ha a panasz szakmai jellegű, a panaszos a megkeresi a munkaközösség-vezetőt, aki 3 munkanapon belül megvizsgálja az esetet. Ha a panasz nem jogos, munkaközösség-vezető tisztázza azt a panaszossal. Ha jogos a panasz, akkor 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Az egyeztetés tartalmát írásban is rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat. A megbeszélés sikeres volt, a probléma elhárult. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik az ügyet.

Ha az alkalmazott panasza továbbra is fennáll, a panaszos és a munkaközösség-vezető a Panaszkezelési Nyilvántartó Lap kitöltésével továbbítják a panaszt az intézményvezetőhöz.

Az intézményvezető 3 munkanapon belül megvizsgálja a problémát és ha az nem jogos, egyeztet arról a panaszossal. Ha jogos, 15 munkanapon belül megbeszélést tart az érintettekkel. A megbeszélésről jegyzőkönyv készül, amit mindegyik résztvevő aláír, azzal elfogadják a megbeszélésen elhangzottakat és elismerik, hogy a probléma megoldódott. A jegyzőkönyv a Panaszkezelési Nyilvántartó Lappal együtt iktatásra kerül, a dokumentumok kezeléséért az iskolatitkár felel.

Ha a panaszos számára nem megnyugtatóan zárul a megbeszélés és panaszát továbbra is fenntartja, úgy azt jelezheti a fenntartó felé, aki kivizsgálja az ügyet. Amennyiben a probléma ezek után is fennáll, az alkalmazott panaszával a munkaügyi bírósághoz fordulhat.

Abban az esetben, ha a panasz munkaügyi kérdéskörbe tartozik, az 1. szint a panasz jellegénél fogva kihagyható. A panaszos a problémáját egyből az intézményvezetőnek jelzi. Az intézményvezető 3 munkanapon belül megvizsgálja az esetet és ha az nem jogos, egyeztet arról a panaszossal. Ha jogos, 15 munkanapon belül egyeztet az érintettekkel. A panasz eredetétől függően intézményvezető 1 hónap türelmi időt állapíthat meg, majd annak lejárta után újabb egyeztetést tartanak. Ha az egyeztetés sikeresen zárul, a panasz megszűnik.

Ha a panaszos problémája továbbra is fennáll, az intézményvezetővel közösen kitöltik a Panaszkezelési Nyilvántartó Lapot iktatják és továbbítják azt a fenntartónak, aki kivizsgálja az esetet.

DOKUMENTÁCIÓK NYILVÁNTARTÁSA

Panasz esetén, ha a Panaszkezelési Nyilvántartó Lap kitöltésére sor kerül, arról külön nyilvántartást vezetünk, mely az alábbi adatokat tartalmazza:

A nyilvántartási lap:

1. iktatószáma
2. A panasz tételének időpontja
3. A panaszos neve
4. A panasz rövid leírása
5. A panasz kapcsán érintett személyek
6. A kivizsgálás módja és eredménye
7. Szükséges intézkedés

EGYÉB

A Panaszkezelési Szabályzat elérhetősége

A jelen szabályzat az iskola honlapján a Dokumentumok és nyomtatványok között megtalálható.

A Panaszkezelési szabályzat megismerése és elfogadása

A Panaszkezelési Szabályzatot a Talentum Iskola nevelőtestülete, a Diákönkormányzat és a Szülői Szervezet elfogadta 2021. augusztus 27-én.

Hatálybalépés

A Panaszkezelési Szabályzat 2021. szeptember 1. napjától visszavonásig érvényes.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Fogel Zsolt Fatuska Máté

intézményvezető kuratórium elnöke

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Szülői Szervezet képviselője Diákönkormányzatot segítő pedagógus