

DEBRECENI CSOKONAI VITÉZ MIHÁLY GIMNÁZIUM

4032 Debrecen, Békessy Béla u. 12. ☎ 531-867
e-mail: iskola@csokonai-debr.edu.hu, OM: 031197



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

1. A szabályzat célja

A panaszkezelési rend olyan, jogszabályban elő nem írt iskolai szabályozó dokumentum, amely a panasztételi jog gyakorlását hivatott elősegíteni.

A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul. A panaszkezelés során arra kell törekedni, hogy a felvetődött problémák, panaszok az iskolán belül, a megfelelő szinten rendeződjenek. A panaszkezelés rendje azokat a folyamatokat érinti, amelyek nem kerültek szabályozásra az iskola házirendjében, SZMSZ-ében.

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy a panaszkezelés során a jogszabályok - a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény és végrehajtási rendeletei, valamint a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény - és az iskola belső szabályzatai által szabályozott rend betartható legyen.

2. A panaszkezelés általános szabályai

Az iskola tanulóit, szüleiket/törvényes képviselőiket, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg.

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

A panasz elintézése az alábbiakban szabályozott szinteken, az ott írt hivatali út betartásával történik. Amennyiben az alsóbb szinteken tartott egyeztetések nem vezetnek eredményre, a panasz jogosságát, a panasz okát és annak alapjául szolgáló körülményeket az intézményvezető, akadályoztatása esetén az intézményvezető-helyettes köteles megvizsgálni.

Az iskola közalkalmazottaival kapcsolatos panaszokat a panaszos kérésére közvetlenül az intézményvezető köteles kivizsgálni.

A panaszost nem érheti hátrány a panasz megtétele miatt.

Amennyiben nyilvánvaló, hogy a panaszos rosszhiszeműen járt el, valótlan információt közölt, vagy a panasztétel során megsértette más/mások személyiségi jogát, és ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, vagy alappal valószínűsíthető, hogy

másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, a személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek – kérelmére – át kell adni.

A panaszkezelési szabályzatról az iskolába lépésekor minden tanulót, szüleit/törvényes képviselőiket, valamint minden új dolgozót tájékoztatni kell.

3. Panaszkezelési szintek

- az illetékes szaktanár és/vagy munkaközösség vezető kezeli a problémát
- az osztályfőnök kezeli a problémát
- az intézményvezető-helyettes kezeli a problémát
- a panasztevő az intézményvezetőhöz fordul

4. A panaszkezelési eljárás

A panaszkezelésnek hatékonynak kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni.

A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, az egyenlő elbánás elvének megfelelően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kell kezelni.

A hivatali út (panaszkezelési szintek) betartása kötelező.

A panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon: +36-52/531-867
- levélben: 4032 Debrecen, Békessy Béla utca 12.
- elektronikusan: iskola@csokonai-debr.edu.hu

A panaszt mindig rögzíteni kell: érkeztetni, iktatni szükséges az iratkezelési szabályzatnak megfelelően. A szóbeli panaszról jegyzőkönyvet kell felvenni. A nevelési-oktatási intézménybe érkezett vagy az intézményen belül keletkezett iratok kezelésének rendjét az iratkezelési szabályzatban kell meghatározni.

Névtelenül, írásban bejelentett panasz esetén az intézményvezető dönt az eljárás esetleges megindításáról.

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – a pedagógus, az osztályfőnök, az érintett munkaközösség vezetője és intézményvezető-helyettes, intézményvezető hatáskörébe tartozik.

- A pedagógus hatáskörébe tartozik a pedagógus munkájával, szaktárgyi óráival, tanórán kívüli foglalkozásaival, tanítási és nevelési módszereivel, értékelésével, kommunikációjával, stb. kapcsolatos panaszok kezelése.

- Az osztályfőnök hatáskörébe tartozik osztályfőnöki feladataival, illetve az osztály diákjaival kapcsolatba hozható panaszok kezelése.
- Az érintett munkaközösség vezető hatáskörébe tartozik a munkaközösség szakmai munkájához, munkatervéhez kapcsolódó, szaktárgyi, szakmódszertani problémák kezelése.
- Az intézményvezető (intézményvezető-helyettes) hatáskörébe tartozik a helyettesek munkaköri leírásában rögzített intézményi feladatokkal kapcsolatos panaszok kezelése, illetve az intézményvezető illetékes az előzőekben nem említett panaszok esetében.

5. Dokumentáció

A panaszokról kötelező nyilvántartást vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

- a panasztétel időpontját
- a panasztevő nevét
- a panasz leírását (amennyiben a panasz tétele írásban történt, elegendő maga az írott dokumentum)
- a panaszt az intézmény nevében fogadó személy nevét, beosztását
- a panasz kivizsgálásának módját, majd eredményét; az esetleg szükséges intézkedés megnevezését, várható eredményét
- az intézkedés végrehajtásáért felelős személy nevét
- a panasztevő tájékoztatásának időpontját
- ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentumát
- tájékoztatást a panaszkezelés következő szintjéről
- írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozatát (észrevételeit; vagy azt, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja)

6. Panaszkezelés tanuló esetében

A panaszos problémájával az érintett pedagógushoz vagy az osztályfőnökhöz fordul. Az érintett pedagógus vagy az osztályfőnök 5 tanítási napon belül megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben az nem jogos, haladéktalanul tisztázza az ügyet a panaszossal. Jogos panasz esetén az érintett pedagógus vagy az osztályfőnök 5 tanítási napon belül egyeztet az érintettekkel (esetmegbeszélés). Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Abban az esetben, ha a pedagógus, illetve az osztályfőnök és/vagy munkaközösség-vezető nem tudja megoldani a problémát, a panaszt haladéktalanul továbbítja az intézményvezetőnek.

Az intézményvezető 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.

Az egyeztetést, és annak eredményeként a megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik. Amennyiben elfogadják a megállapodásban foglaltakat, az egyeztetés eredményes. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek – a határidő lejártát követő 5 tanítási napon belül – közösen értékelik, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.

Ha a probléma ezek után is fennáll, a fenntartót is bevonják a probléma megoldásának kidolgozásába. Az iskola intézményvezetője 15 munkanapon belül a fenntartó bevonásával is megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.

A fenntartó egyeztet a panaszossal, törvényes képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.

7. Panaszkezelés az alkalmazottak esetében

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

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

A felelős megvizsgálja 3 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős haladéktalanul tisztázza az ügyet a panaszossal.

Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, annak eredményeként a megállapodást írásban rögzíti és elfogadja az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult.

Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után – a határidő lejártát követő 5 munkanapon belül – a közösen értékeli a panaszos és a felelős, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.

Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg, sem a felelős, sem az intézményvezető közreműködésével, akkor az intézményvezető a fenntartónak jelez.

15 munkanapon belül az iskola intézményvezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére írásban is.

Ezután, a fenntartó képviselője és az intézményvezető 10 munkanapon belül egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik a megoldást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a végeredményt írásban rögzítik az érintettek.

Ha a panaszos nem elégedett a problémája megoldásával, munkaügyi bírósághoz fordulhat.
Az eljárást külön törvény szabályozza.