

A DIÓSZEGI KIS ISTVÁN REFORMÁTUS KÉT TANÍTÁSI NYELVŰ ÁLTALÁNOS ISKOLA ÉS ALAPFOKÚ MŰVÉSZETI ISKOLA

Panaszkezelési Szabályzat



„Boldog az ember, aki megtalálta a bölcsességet,
és az az ember, aki értelmet kap.

Mert több haszna van ennek, mint az ezüstnek,
és nagyobb jövedelme, mint a színaranyak.”

(Péld 3.13-14)

Tartalomjegyzék

Bevezetés	2
A panaszok típusa.....	3
Panaszkezelés tanuló esetében.....	4
Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére.....	5
Panaszkezelés lépcsőfokai.....	6
Dokumentációs előírások.....	7
Panaszkezelési nyilvántartó lap	8
Záró rendelkezések	9

Bevezetés

Az intézménnyel kapcsolatban álló gyermekeket és szüleiket, az intézmény alkalmazottait, valamint az intézménnyel kapcsolatban álló személyeket (továbbiakban: partner) **panasztételi jog** illeti meg.

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

A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetősége köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.

A jogorvoslati kérelem benyújtására a tanuló/szülő a tudomásra jutástól számított 15 napon belül jogosult.

Legfontosabb törekvésünk: minőségi szolgáltatás nyújtása és az intézményi partnereink igényeinek magas szintű kielégítése.

Hisszük, hogy az intézmény közvetlen kezelésében történő és a felmerüléskor azonnal jelzett panaszok megkülönböztetés nélküli kivizsgálása segítheti, hogy az intézkedések hatékonyan, a további problémák megakadályozásával és ezzel más partneri panaszok keletkezésének kizárásával kerüljenek napvilágra.

A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon intézményi tevékenységünknek.

Alapelvek

A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni. A beérkezett észrevételeket elemezzük.

A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.

A panaszok típusa

1. Az egyes iskolai döntésekkel kapcsolatos jogorvoslati kérelmek, jogszabálysértés vagy érdeksérelem alapján. (NKT. 37-38.§ alapján)

Nem lehet jogorvoslati eljárást kezdeményezni a magatartás, szorgalom, valamint a tanulmányok minősítése ellen. Kivétel, ha a minősítés nem helyi tanterv alapján történt, vagy a minősítéssel összefüggő eljárás jogszabályba ütközik.

A döntést első fokon az iskola hozza. Másodfokon a fenntartó jogosult eljárni a NKT. 37.§ (3) bekezdése szerinti

- érdeksérelemre hivatkozással (tanulói jogviszony létesítésével, megszüntetésével, a tanulói fegyelmi ügyekkel kapcsolatban),
- jogszabálysértésre hivatkozással,
- az intézmény belső szabályzatának megsértésére hivatkozással benyújtott kérelem tekintetében.

A másodfokú döntés ellen – érdeksérelem, jogszabálysértés esetén – a bírói jogorvoslat biztosított.

A fenntartó a 37. § (3) bekezdésében meghatározott eljárásban

- a) a kérelmet elutasíthatja,
- b) a döntést megváltoztathatja, vagy
- c) a döntést megsemmisítheti, és a nevelési-oktatási intézményt új döntés meghozatalára utasíthatja.

2. Az iskola valamely pedagógusával, vezetőjével, az intézmény működésével kapcsolatos panaszbeadványok, bejelentések.

Egyéni jog vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem tartozik a NKT. 37.-38.§-a szerinti jogorvoslat eljárás hatálya alá. A panasz lehet javaslat vagy közérdekű bejelentés is. Az intézmény működésének törvényességi ellenőrzése a fenntartó jogköre, a működésre irányuló panasz elsődlegesen a fenntartó jogkörébe utalandó. Amennyiben a panaszt valamely pedagógus ellen tették, elsődlegesen a munkáltatói jogokat gyakorló főigazgató feladata a panasz kivizsgálása, a szükséges intézkedések megtétele.

Panaszkezelés tanuló esetében

- A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
- Az osztályfőnök aznap vagy másnap 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 azonnal a főigazgató felé.
- A főigazgató 3 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.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az iskola főigazgatója 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 intézményegység-vezető, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

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 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 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, megállapodást írásban rögzítik és elfogadja 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 a főigazgató közreműködésével, akkor a főigazgató a fenntartó felé jelez.
- 15 munkanapon belül az iskola főigazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban is.
- Ezután, a fenntartó képviselője, a főigazgató egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik a beválást. 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 intézményegység-vezető, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

Panaszkezelés lépcsőfokai

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul,
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az intézményegység-vezetőkhez, intézményegységvezető-helyetteshez fordul,
3. Az intézményegység-vezetők, intézményegységvezető-helyettes kezeli a problémát, vagy a főigazgatóhoz fordul,
4. A panasztevő közvetlenül a főigazgatóhoz fordul.

Formális panaszkezelési eljárás:

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (36-54-200-240)
- írásban (4100, Berettyóújfalu Kálvin tér 3-4.)
- elektronikusan (dioszegi@dioszegi-refi.hu)

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az osztályfőnök, vagy az intézményegység-vezető hatáskörébe tartozik.

Intézkedések a panasz alapján:

- a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállítása, az ehhez szükséges intézkedések megtétele,
- a feltárt hibák okainak megszüntetése,
- az okozott sérelem orvoslása és indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezése.

Dokumentációs előírások

A panaszokról az intézményegység-vezetők „Panaszkezelési nyilvántartás”-t kötelesek 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.

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 intézkedés: (A kivizsgálás során beszerzett 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:

Záró rendelkezések

A Diószegi Kis István Református Két Tanítási Nyelvű Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola **Diákönkormányzata** képviselőjében és felhatalmazása alapján aláírással tanúsítom, hogy az intézmény Panaszkezelési Szabályzata esetében véleményezési jogunkat gyakoroltuk.

Berettyóújfalu, 2025. június 30.



Pálfi Edit

DÖK segítő pedagógus

A Diószegi Kis István Református Két Tanítási Nyelvű Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola **Szülői Közösségének** képviselőjében és felhatalmazása alapján aláírással tanúsítom, hogy az intézmény Panaszkezelési Szabályzata esetében véleményezési jogunkat gyakoroltuk.

Berettyóújfalu, 2025. június 30.



Borosné Balogh Judit

a Szülői Közösség elnöke

A Diószegi Kis István Református Két Tanítási Nyelvű Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola Panaszkezelési Szabályzatát az **intézmény nevelőtestülete** – a diákönkormányzat és a szülői munkaközösség véleményének meghallgatása után – 2025. június 30-án tartott nevelőtestületi ülésén elfogadta.



Árvai Judit

hitelesítő nevelőtestületi tag



Balázs Amarilla

hitelesítő nevelőtestületi tag

