

Érdi Tankerületi Központ PA4000	
Érkeztetési sorszám	E-KK/69336 /2019
Érkeztetés kelte	2019-05-22
Ugyenrő	Dr. Sárközi Márta
Idatés szám	TK/123/893-3 /2019
Melléklet	

Panaszkezelési szabályzat

**Érdi Tankerületi Központ
PA4401**

**Pilisborosjenői Német Nemzetiségi Általános
Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola
032457**

2097 Pilisborosjenő, Fő út 1.

Készült: 2019. március 20.

Készítette: Dienes Dóra intézményvezető

Véleményezte: nevelőtestület, DÖK, SZMK

Elfogadta: nevelőtestület

Jóváhagyta:

2019. május

Sárközi Márta
Sárközi Márta
tankerületi igazgató



I. Általános rend

1.1 Bevezetés

Az intézmény használói és partnerei panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

Panaszkezelésünk során figyelembe vesszük szabályzatainkat, az Nkt-t és végrehajtási rendeleteit, valamint a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényt.

A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul. A panaszkezelés során arra törekszünk, hogy a felvetődött problémák, panaszok az iskolán belül megfelelően rendeződjenek.

1.2. A szabályzat célja

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

1.3. Alapelvek

A panaszkezelésnek érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tární a panasz okát, 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 hivatali út (panaszkezelési szintek) betartása kötelező. Név nélküli vagy azonosíthatatlan bejelentő által megtett bejelentés kivizsgálása indoklás nélkül mellőzhető. Ha közérdeket, közegészségügyet vagy közbiztonságot sértő dolgot jelez a panasz, akkor a bejelentés nem mellőzhető, intézkedést igényel, melyről a fenntartó is értesítendő.

II. A panaszkezelés menete

2.1 A panasz bejelentése

Személyesen hétfőtől péntekig 8.00 — 16.00 óra között az iskola titkárságán, egyéni fogadóórákon, munkatervben tervezett fogadóórákon és szülői értekezleteken, SZMK értekezleten. Bármely bejelentést írásba kell foglalni! 2097, Pilisborosjenő, Fő út 1. Postai úton bármikor, elektronikus úton bármikor iskola.altisk-pbjeno.sulinet.hu

2.2 A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A panaszt megvizsgáljuk és a panasszal kapcsolatos döntést/intézkedést a panaszos felé indokolással közöljük. Írásbeli panasz esetén a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldjük a panaszos részére. Ha a panaszkezelés nem az intézmény hatáskörébe tartozik (pl: étkezés, telefonhasználattal összefüggő magánjellegű sérelmek, vagyontárgy eltulajdonítás, iskolán kívül történt esemény) akkor az iskola a panaszost tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz fordulhat.

2.3. A folyamat leírása

1. A pedagógus

a) A panasz munkaügyi kérdéskörbe tartozik

- I. szint: érintett pedagógus vagy az osztályfőnök
- 2. szint: intézményvezető- helyettes(ek)
- 3. szint: fenntartó munkaügyi osztálya vagy intézményvezető
- 4. szint: fenntartó/munkáltató

b) A panasz pedagógiai, szakmai jellegű

- I. szint: munkaközösség-vezető
- 2. szint: intézményvezető-helyettes(ek)
- 3. szint: intézményvezető

2. A tanuló

- I. szint: érintett pedagógus, szaktanár
- 2. szint: osztályfőnök
- 3. szint: intézményvezető-helyettes (ek)
- 4. szint: intézményvezető

3. A panaszos szülő

- 1. szint: érintett pedagógus, szaktanár
- 2. szint: osztályfőnök
- 3. szint: intézményvezető-helyettes(ek)
- 4. szint: intézményvezető

4. A panaszos nincs közvetlen kapcsolatban az iskolával

Szükség szerint az iskolatitkártól segítséget kapva rendezheti panaszát a megfelelő szint elérésével.

III. Lépések a tanulók és szülők panaszai esetén

A panaszos diák vagy szülő, problémájával **kötelezően először ahhoz a pedagógushoz fordul, akinél a probléma keletkezett.** Ha közösen megoldást találnak a probléma kezelésére, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata. Feljegyzés készülhet. Abban az esetben, ha az érintett pedagógus nem tudja megoldani a problémát, illetve a diák vagy a szülő továbbra is elégedetlen és panaszát fenntartja, **az osztályfőnök felé kerül közvetítésre a panasz.** Ha az osztályfőnökkel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata. Feljegyzés készülhet. Amennyiben az osztályfőnök közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény, és akár a pedagógus, akár a szülő elégedetlen, tovább kerül a panasz az intézményvezető helyetteshez, majd az intézmény vezetősjéhez ennek eredménytelensége után. Amennyiben az sikerrel zárul, és a felek megegyeznek, minden érintett fél erről írásban tájékoztatást kap. Feljegyzés készül. Ha a szülő, vagy a pedagógus számára nem megnyugtatóan zárul le a panaszkezelési folyamat, és panaszát továbbra is fenntartja, úgy azt jelezheti a fenntartó felé, aki saját panaszkezelési eljárásrendjét alkalmazza. Ha a panasz e-mailen, üzenő füzetben vagy egyéb írásos módon érkezik, a panaszkezelési folyamat nem változik.

Értesítést kap

1. A panaszos
2. Irattár
3. Rendkívüli esetben az intézményvezetőnek bejelentési kötelezettsége van a fenntartó felé.

IV. Jogorvoslat

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 jutásától 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 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.

Az alábbi ügytípusokban a 229/2012. Korm. Rendelet 38. § (1) bekezdése alapján nem a fenntartó rendelkezik hatáskörrel:

Az Érdi Járási Hivatal a köznevelési intézményben hatósági ellenőrzés keretében vizsgálja

- a) az egyenlő bánásmód követelményére,
- b) a kötelező felvételre vonatkozó feladatok ellátására,
- c) az osztály-, csoportlétszámra, a gyermek- és tanulói balesetvédelemre, a tanulói óraterhelésre,

- d) a tanulmányok alatti és az állami vizsgák megszervezésére, lebonyolítására,
- e) az alkalmazási feltételekre, a kötelező tanügyi nyilvántartások vezetésére és valódiságára,
- f) a minimális (kötelező) eszközök és felszerelések meglétére,
- g) a köznevelési feladatok ingyenességére, a tankönyvek és más tanulói felszerelések biztosítására,
- h) a tanulói fegyelmi eljárás megszervezésére, lefolytatására, a döntéshozatalra vonatkozó rendelkezések megtartását.

V. Adatvédelmi panaszok

Az adatvédelmi panaszok kezelésének rendjét az iskola adatkezelési szabályzata tartalmazza.

VI. Dokumentációs előírások

A panaszokról az iskolatitkár „Panaszkezelési nyilvántartás”-t vezet, 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.

1. számú melléklet
Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap		
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:	
Érk. szám.:	Ikt. szám:	
Panasz leírása:		
Panaszt fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	

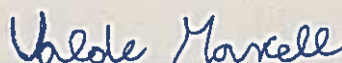
Elfogadó nyilatkozat

A panaszkezelés eljárásrendjét a Pilisborosjenői Német Nemzetiségi Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola nevelőtestülete, szülői szervezete, diákönkormányzata elfogadta.

Pilisborosjenő, 2019. április 3.



.....
szülői szervezet képviselőjében



.....
diákönkormányzatot képviselőjében



.....
intézményvezető

V. EGYÉB

Szabályzat elérhetősége Jelen Panaszkezelési Szabályzat az intézmény titkárságán és az iskola Weblapján is elérhető.

Jelen szabályzat 2019. április 20. napjától hatályos.

Melléklet: Elfogadó nyilatkozatok, aláíróívek, jegyzőkönyvek.

Jegyzőkönyv

a Pilisborosjenői Német Nemzetiségi Általános Iskola tantestületének

2019. április 1-i üléséről

Az értekezletet vezeti: Dienes Dóra igazgató

Jegyzőkönyvvezető: Jávor Csaba

Hitelesítők: Varga Attiláné, Csiszár Dóra

Jelen vannak: a jelenléti ív szerint

DD: Az ülést megnyitom. Felkérem jegyzőkönyvvezetőnek Jávor Csabát.

Szavazzunk! Aki elfogadja JCs-t jegyzőkönyvvezetőnek, kézfeltartással jelezze.

Megállapítom, hogy a tantestület egyhangúlag megszavazta JCs-t jegyzőkönyvvezetőnek.

Felkérem Varga Attilánét és Csiszár Dórát a jegyzőkönyv hitelesítőjének.

Szavazzunk! Aki elfogadja VA-t hitelesítőnek, kézfeltartással jelezze.

Megállapítom, hogy a tantestület egyhangúlag megszavazta VA-t hitelesítőnek.

Szavazzunk! Aki elfogadja CsD-t hitelesítőnek, kézfeltartással jelezze.

Megállapítom, hogy a tantestület egyhangúlag megszavazta CsD-t hitelesítőnek.

Napirendi pontok:

1. Az intézmény panaszkezelési szabályzatának elfogadása

DD. ismerteti a panaszkezelési szabályzat tartalmát.

Határozati javaslat: A Pilisborosjenői Német Nemzetiségi Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola tantestülete az intézmény Panaszkezelési szabályzatát elfogadja.

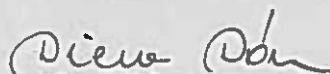
DD: Szavazzunk! Aki a határozati javaslatot elfogadja, kézfeltartással jelezze! (Szavazás)

DD.: Megállapítom, hogy az intézmény tantestülete a határozati javaslatot egyhangúlag elfogadta.


Határozat:

A Pilisborosjenői Német Nemzetiségi Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola tantestülete az intézmény Panaszkezelési szabályzatát elfogadja.

Pilisborosjenő, 2019. április 1.


Dienes Dóra

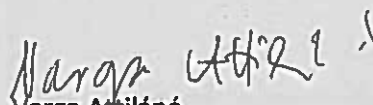
intézményvezető


Jávor Csaba

jegyzőkönyvvezető

Hitelesítők:


Csiszár Dóra


Varga Attiláné