



A HUNYADI JÁNOS EVANGÉLIKUS ÓVODA, ÁLTALÁNOS
ISKOLA ÉS ALAPFOKÚ MŰVÉSZETI ISKOLA

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Sopron, 2024. április

Képviselőre jogosult:

Raffai Balázs
főigazgató

A panaszkezelési rend az iskolában/óvodában/alapfokú művészeti iskolában

A panaszkezelési rendünk célja, hogy a panaszkezelés során a jogszabályok és az intézmény belső szabályzatai által szabályozott rendet betartsuk és betartassuk. 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, és nem tartozik más - különösen is bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá.

- A panaszkezelés során arra törekszünk, hogy a felvetődött problémák, panaszok az intézményen belül megfelelő szinten rendeződjenek.
- A panaszkezelés rendje azokat a folyamatokat érinti, amelyek nem kerültek szabályozásra az iskola házirendjében, SZMSZ-ében.
- Az iskola/óvoda/alapfokú művészeti iskola tanulóit/gyermekét, szüleit/gondviselőket, valamint az iskola/óvoda/alapfokú művészeti iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekkel kapcsolatban az intézmény köteles, illetve jogosult intézkedésre.
- A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket a panasz milyenségétől függően az osztályfőnök/óvodapedagógus/főtárgytanár és az intézmény főigazgató-helyettese köteles megvizsgálni.
- Jogossága esetén kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény főigazgatójánál, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.
- A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az iskolába/óvodába/alapfokú művészeti iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleit, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

1. A panaszkezelés lépcsőfokai

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz/óvodapedagógushoz/ főtárgytanárhoz fordul.
2. Az osztályfőnök/óvodapedagógus/főtárgytanár kezeli a problémát vagy a főigazgatóhelyetteshez/tagintézmény-igazgatóhoz/intézményegységvezető-helyetteshez fordul.
3. A főigazgatóhelyettes/tagintézmény-igazgató/intézményegységvezető-helyettes kezeli a problémát, vagy az intézményegység-vezetőhöz/főigazgatóhoz fordul.
4. A panasztevő közvetlenül a főigazgatóhoz fordul.

2. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszaikat megtehetik:

- személyesen
- telefonon (06-99-511-060, 06-99-314-284, 06-99-511-065)
- írásban (9400 Sopron, Hunyadi u. 8-10.)
- elektronikusan (iskola@hunyadi Sopron.hu)

ovoda@hunyadisopron.hu

ami@hunyadisopron.hu

3. A panaszkezelés célja

A munkavégzés során a szülők, tanulók/gyermek, alkalmazottak körében keletkező problémákat, vitákat a megfelelő szinten, a legkorábbi időpontban lehessen feloldani, megoldani.

4. Panaszkezelés tanuló és vagy szülő panasza esetében

1. szint:

- A panaszos problémájával kötelezően először ahhoz a pedagógushoz fordul, akinél a probléma keletkezett.
- Ha közösen megoldást találnak a probléma kezelésére, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.

2. szint:

- Abban az esetben, ha az érintett pedagógus nem tudja megoldani a problémát, vagy a tanuló, szülő továbbra is elégedetlen a megoldással, és panaszát továbbra is fenntartja, akkor az osztályfőnök felé kerül közvetítésre a panasz.
- Ha az osztályfőnökkel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.

3. szint:

- Amennyiben az osztályfőnök közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény, és akár a pedagógus, akár a tanuló vagy szülő elégedetlen, tovább kerül a panasz az illetékes főigazgatóhelyetteshez/tagintézmény-igazgatóhoz/intézményegységvezető-helyetteshez.
- Ha a főigazgatóhelyettesel/tagintézmény-igazgató/intézményegységvezető-helyettesel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.

4. szint:

- Ha a főigazgatóhelyettesnek/tagintézmény-igazgatónak/intézményegységvezető-helyettesnek nem sikerül rendezni a problémát, akkor a „Panaszkezelési nyilvántartó lap” kitöltésével, írásos formában jelzik a panaszt a főigazgatónak. Mellékelve az írásban benyújtott dokumentumokat, pl. szakvélemény, egyéb feljegyzés.
- Ezt követően a főigazgató bevonásával történik az intézkedés. A főigazgató a döntését írásba foglalja, és igazolható módon megküldi a panaszosnak. Amennyiben a panasz részben vagy teljes egészében elutasításra kerül, úgy a döntést határozati formában kell meghozni.

5. szint:

- Ha a panaszos számára nem megnyugtatóan zárul a panaszkezelési folyamat, és panaszát továbbra is fenntartja, úgy a főigazgató határozatának kézhez-vételétől számított 15 napon belül jogorvoslással élhet a fenntartó felé, aki jogosult másod-fokon eljárni az ügyben.

6. szint

- A panaszos bejelenti panaszát az oktatási jogok biztosa felé.
- Az ügy végig vitele után még lehetőség áll fenn bírósági eljárás elindítására. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

A folyamat gazdája az általános főigazgatóhelyettes/tagintézmény-igazgató/intézményegységvezető-helyettes, 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.

5. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

A) A panasz munkaügyi kérdéskörbe tartozik (6 szintű panaszkezelés)

1. szint

- A panaszos problémájával kötelezően először szóban vagy írásban az iskolatitkárhoz/óvodatitkárhoz/AMI-titkárhoz fordul, aki 3 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát.
- Ha a panasz nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Ha a panasz jogosnak minősül, akkor 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ha közösen megoldást találnak a probléma kezelésére, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.

2. szint

- Abban az esetben, ha az iskolatitkár/óvodatitkár/AMI-titkár nem tudja megoldani a problémát, vagy az alkalmazott továbbra is elégedetlen, és panaszát fenntartja, akkor a gazdasági munkatárs felé kerül közvetítésre a panasz, aki 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ha a gazdasági munkatárssal közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.

3. szint

- Amennyiben a gazdasági munkatárs közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény, vagy az alkalmazott elégedetlen, tovább kerül a panasz a főigazgató-helyettes(ek)hez/tagintézmény-igazgatóhoz/intézményegység-vezetőhöz és vagy gazdasági vezetőhöz, aki 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ha a főigazgató-helyetessel/tagintézmény-igazgatóval/intézményegységvezetővel és/vagy gazdasági vezetővel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.

4. szint

- Amennyiben a főigazgató-helyettes/tagintézmény-igazgató/intézményegység-vezető és/vagy gazdasági vezető közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény, és az alkalmazott elégedetlen, akkor a "Panaszkezelési nyilvántartó lap" kitöltésével, írásos formában jelzi a panaszt a főigazgatónak, aki 15 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ha a főigazgatóval közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata. A főigazgató döntését írásba foglalja és igazolható módon megküldi a panaszosnak.

5. szint

- Ha az alkalmazott számára nem megnyugtatóan zárul a panaszkezelési folyamat, és panaszát továbbra is fenntartja, úgy azt jogorvoslati kérelem formában jelezheti a fenntartó felé, aki az adott ügyben jogosult eljárni.
- A fenntartó, ha szükséges, egyeztetést kezdeményez a főigazgatóval, amelynek eredménye lehet a korábbi döntés helyben hagyása, felülvizsgálatának kérése vagy felülvizsgálata. A fenntartó döntését írásba foglalja és igazolható módon megküldi a panaszosnak.

6. szint

- Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást jogszabályi szabályozók határozzák meg.

B) A panasz pedagógiai, szakmai jellegű (4 szintű panaszkezelés)

1. szint:

- A panaszos pedagógiai jellegű problémájával kötelezően először az adott terület illetékes munkaközösség-vezetőjéhez fordul.
- Ha közösen megoldást találnak a probléma kezelésére, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.

2. szint:

- Abban az esetben, ha az illetékes munkaközösség-vezető nem tudja megoldani a problémát, vagy az alkalmazott továbbra is elégedetlen, és panaszát fenn-tartja, akkor az illetékes főigazgató-helyettes/tagintézmény-igazgató/intézményegységvezető-helyettes és/vagy intézményegység-vezető felé kerül közvetítésre a panasz.
- Ha a főigazgató--helyetessel/tagintézmény-igazgatóval/intézményegységvezető-helyetessel és/vagy intézményegységvezetővel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.

3. szint:

- Amennyiben a főigazgató-helyettes/tagintézmény-igazgató/intézményegységvezető-helyettes és/vagy intézményegységvezető közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény, vagy az alkalmazott elégedetlen, és panaszát továbbra is fenntartja, akkor a „Panaszkezelési nyilvántartó lap“ kitöltésével, írásos formában jelzik a panaszt a főigazgatónak.
- Ha a főigazgatóval közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata. A főigazgató döntését írásba foglalja és igazolható módon megküldi a panaszosnak.

4. szint

- Ha az alkalmazott számára nem megnyugtatóan zárul a pedagógiai jellegű panaszkezelési folyamat, és panaszát továbbra is fenntartja, úgy azt jelezheti a fenntartó felé, aki szakmai ellenőrzés keretén belül megvizsgálja az esetet és hozza meg döntését.
- A fenntartó, ha szükségesnek találja, egyeztetést kezdeményez a főigazgatóval, amelynek eredménye lehet a korábbi döntés helyben hagyása, felül-vizsgálatának kérése vagy felülvizsgálata.

A folyamat gazdája az általános főigazgató-helyettes, tagintézmény-igazgató/intézményegységvezető-helyettes, 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.

6. Azonosíthatatlan (névtelen) bejelentések panaszkezelése

Az azonosíthatatlan (névtelen) személy által tett panasz vizsgálatát az eljárásra jogosult mellőzi, kivéve, ha az eljárásra jogosult ettől eltekint arra alapozva, hogy a panasz alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

7. Dokumentációs előírások

A panaszokról az általános főigazgatóhelyettes/óvodaigazgató/intézményegységvezető-helyettes „Panaszkezelési nyilvántartás”-t köteles 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.

8. Panaszkezelési nyilvántartó lap

Panaszkezelési nyilvántartó lap		
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:	
Panasz leírása:		
Panasz fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	