

Panaszkezelési Szabályzat



Kökönyösi Gimnázium Gagarin Általános Iskolája

Komló, 2019.

A panaszkezelési rend a nevelési-oktatási intézményben

Bevezetés

Az intézmény panaszkezelési szabályzatának alapja:

- 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet a nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról.
- 2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

Az intézmény tanulóit, szüleiket/gondviselőiket (gyám, törvényes képviselő, nevelőszülő), valamint az intézmény dolgozóit **panasztételi jog** illeti meg.

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

A jelen panaszkezelési szabályzat alkalmazásában – amennyiben törvény vagy rendelet másként nem rendelkezik – az alábbi fogalmak az alábbi jelentéssel bírnak:

1. A **panasz** olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.
2. A **közérdekű bejelentés** olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

Kökönyösi Gimnázium Gagarin Általános Iskolája
7300 Komló, Bányász u. 1.
OM azonosító: 201286

Alapelvek:

- Az intézménybe járó gyermekeket, tanulókat, szüleiket/gondviselőiket, valamint az intézmény alkalmazottait panasztételi jog illeti meg. Közösségek és egyének egyaránt tehetnek panaszt.
- A panaszos problémájával először az érintett személyhez forduljon.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekkel kapcsolatban az intézmény köteles, illetve jogosult intézkedésre.
- A panaszt kiváltó okokat és az azzal kapcsolatos körülményeket az intézmény kivizsgálja.
- A panasz jogossága esetén az intézmény az ok elhárításával kapcsolatban intézkedik, az érintettnek jogorvoslattal szolgál.
- A „Panaszkezelési szabályzat”-ról a gyermekek, tanulók, szülei és az alkalmazottak az intézménybe történő felvételkor tájékoztatást kapnak. A szabályzat nyilvános, az intézmény honlapján is olvasható (gagarin.hu / Dokumentumok).

1. A panaszkezelés menete:

FORMA	MÓD	ELÉRHETŐSÉG
Szóbeli	telefonon	72/581-276
	személyesen	Kökönyösi Gimnázium Gagarin Általános Iskolája 7300 Komló, Bányász u. 1.
Írásbeli	Személyesen átadott irat útján	
	levélben, postai úton	
	e-mailben	iskola@gagarin-komlo.sulinet.hu

2. A panasz regisztrálása és iktatása

- Szóban történő panaszbejelentés esetén az intézmény megszólított képviselője (pl. szaktanár, osztályfőnök) szóban tájékoztatja a tagintézmény-vezetőt, ha a panaszkezelés nem az ő kompetenciája, a vezető kérésére írásos feljegyzést, vagy jegyzőkönyvet készít.
- A postai úton vagy e-mailben érkező panaszos beadványokat a titkárságon iktatni kell a beérkezés napján. A személyesen benyújtott iratok átvételét igazolni, majd a dokumentumot iktatni kell.
- Az intézményegység-vezető dönt a panasz továbbításáról, illetve az ügyintéző(k) személyéről.
- Az ügyintéző köteles a panaszosnak minden beadványra írásban (e-mail) válaszolni az irat átvételétől számított 5 munkanapon belül, hogy az ügy érdemi intézése elkezdődött.

3. A panasz kivizsgálása gyermek/tanuló esetében, a panaszkezelés szintjei

- I. szint:** A gyermek/szülő problémájával a szaktanárt, a tanuló az órák közti szünetben elsősorban az ügyeletes nevelőt, az osztályfőnököt keresheti. Tanórákon jelentkező problémákat a tanító, a szaktanár kezeli. Napköziben, délutáni foglalkozásokon adódó panaszokat a napközis nevelők, foglalkozást tartó pedagógusok orvosolják, hozzájuk kell fordulni. A panaszt felvevő személy saját hatáskörben kísérletet tesz a panasz okának elhárítására.
- II. szint:** Ha a szaktanár, ügyeletes nevelő, napközis nevelő, vagy a foglalkozást tartó pedagógus nem kompetens a panasz kezelésében, illetve ha nem sikerül megoldania a problémát, akkor továbbítja az osztályfőnöknek.
- III. szint:** Ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, azt közvetíti a tagintézmény-vezető felé, illetve amennyiben az osztályfőnök nem tesz intézkedést a panasz kezelésére, közvetlenül a tagintézmény-vezetőhöz fordulhat a panaszos.
- IV. szint:** Szükség esetén a panaszkezelés érdekében az tagintézmény-vezető jelzi a panaszt az intézményvezetőnek. Nem megnyugtató problémakezelés esetén a tanuló/szülő az intézményvezetőhöz fordulhat.

V. szint: A probléma további fennállása esetén a panaszos a fenntartótól kérhet jogorvoslat

4. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja annak a tagintézmény- vezetőnek, ahol a probléma felmerült. A tagintézmény-vezető 8 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát, és egyeztet a panaszossal.
- Ha a panasz jogosnak bizonyul, a tagintézmény-vezető írásban rögzíti a probléma megoldásához szükséges intézkedést, és erről tájékoztatja a panaszost. Amennyiben a panaszos a tervezett intézkedést nem fogadja el, úgy a problémáról tájékoztatni kell az intézményvezetőt, aki dönt a további szükséges intézkedésekről.
- Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, egy hónap után közösen értékeli a panaszos és a felelős vezető, hogy bevált-e az intézkedés.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma még mindig fennáll, tájékoztatni kell az intézményvezetőt, aki dönt a további szükséges intézkedésekről.
- Amennyiben a további intézkedések sem hoznak eredményt, az intézményvezető a fenntartó felé jelzi a problémát.
- Az intézményvezető 15 munkanapon belül a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, és közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére, amelyet írásban rögzítenek, és azt egyeztetik a panaszossal.

5. Döntéshozatal, intézkedés a panaszok kezeléséhez, tájékoztatás

- Az I., II. és III. szinten az érintettnek – ha kompetens annak megoldásában – a problémáról való értesülést követően azonnal meg kell tennie a megfelelő intézkedéseket, illetve azt továbbítani kell a következő szintre.
- IV. szint: A tagintézmény-vezető / az intézményvezető 5 munkanapon belül megbeszélést kezdeményeznek az érintettekkel. Az egyeztetést követően megteszik a megfelelő intézkedéseket.
- Az intézmény a panasszal kapcsolatos döntéseit 30 napon belül írásban közli az érintett

tanulóval, szülővel, alkalmazottal postai vagy elektronikus úton.

6. Panasznyilvántartás

- I. A panaszokról és az azok megoldását szolgáló intézkedésekről az intézmény nyilvántartást vezet (Panaszkezelési nyilvántartó lap), amely az alábbi adatokat tartalmazza:
 - a panaszos adatai
 - a panasz leírása
 - a panasz benyújtásának időpontja és módja
 - a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoklása,
 - a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezése, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határideje,
 - a kivizsgálás során beszerzett információk és esetleges szakvélemény,
 - a panaszban megjelölt igényről való döntés,
 - a panasz megválaszolásának időpontja és módja,
 - a panaszkezeléshez kapcsolódó egyéb információk (pl. panasz oka, gyakorisága)

- II. Az írásbeli panaszokat – beleértve a szóbeli panaszról készült feljegyzést, vagy jegyzőkönyvet is –, továbbá az azokra adott válaszokat az intézmény három évig archiválja. Ezt követően a panasszal kapcsolatos dokumentumokat selejtezni kell.

- III. A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panasz regisztrálásának és elbírálásának célját szolgálják.

- IV. Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie az adatkezelés céljának. Az adatok felvételének és kezelésének tisztességesnek és törvényesnek kell lennie.

Kökönyösi Gimnázium Gagarin Általános Iskolája
7300 Komló, Bányász u. 1.
OM azonosító: 201286

A Panaszkezelési Szabályzatot az intézmény tanszabályzata, a Szülői Szervezet, valamint a Diákönkormányzat véleményezte és elfogadta.

Jelen szabályzat 2019.09.01. napjától hatályos.

Panaszkezelési nyilvántartó lap		
Panasztétel időpontja:		Panasztevő neve:
A panasz leírása:		
Panaszt fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés, határidő:		
Végrehajtásért felelős neve:		Panasztevő tájékoztatásának időpontja, módja:

Komló,

.....

panasztevő aláírása

.....

panaszt fogadó aláírása