



SOLYMÁRI HUNYADI MÁTYÁS NÉMET NEMZETISÉGI
ÁLTALÁNOS ISKOLA,
ALAPFOKÚ MŰVÉSZETI ISKOLA

OM: 032454

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Solymár, 2019.03.28.



Cím: 2083 Solymár, Templom tér 26.
E-mail: titkarsag.solymar@gmail.com
Telefon: 06/26-560-811
Fax: 06/26-360-012



1.ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1.Bevezetés

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

1.2.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.

1.3.Alapelvek

- A panaszkezelésnek érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni 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.
- Névtelen bejelentés kivizsgálására nincs mód az egyeztetés és visszacsatolás lehetőségékhány miatt.



2.PANASZKEZELÉS MENETE

2.1.A panasz bejelentése

FORMA	MÓD	IDŐPONT	ELÉRHETŐSÉG
SZÓBELI	személyesen	munkaidőben az iskola titkárságán, munkatervben tervezett fogadóórákon és szülői értekezleteken, SZT értekezleten	2083. Solymár Templom tér 26
IRÁSBELI			
személyesen	munkaidőben az iskola titkárságán		
postai úton	bármikor		
elektronikus úton	bármikor		titkarsag.solymar@gmail.com

2.2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A panaszt megvizsgáljuk, és a panasszal kapcsolatos döntést/intézkedést indoklással közöljük. Az írásbeli panasz esetén a panasz közlését követő 30 napon belül írásban küldjük meg a választ a panaszos részére.

Ha a panaszkezelés nem az intézmény hatáskörébe tartozik, akkor az iskola a panaszost tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz fordulhat.



2.3. A folyamat leírása

I. A panaszos pedagógus

a) A panasz munkaügyi kérdéskörbe tartozik

1. szint: iskolatitkárok
2. szint: fenntartó munkaügyi osztálya vagy intézményvezető
3. szint: fenntartó

b) A panasz pedagógiai, szakmai jellegű

1. szint: munkaközösség-vezető
2. szint: intézményvezető-helyettesek
3. szint: intézményvezető

II. A panaszos tanuló

1. szint: az érintett pedagógus
2. szint: osztályfőnök vagy DÖK segítő
3. szint: intézményvezető-helyettesek
4. szint: intézményvezető

III. A panaszos szülő

1. szint: az érintett pedagógus
2. szint: osztályfőnök
3. szint: intézményvezető-helyettesek
4. szint: intézményvezető

IV. A panaszos nincs közvetlen kapcsolatban az iskolával

Szükség szerint segítséget kapva rendezheti panaszát a megfelelő szint elérésével.

Diákok és szülők panaszai esetén

1. Amennyiben 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 folyamat.
2. Abban az esetben, ha az érintett pedagógus nem tudja megoldani a problémát, vagy a diák, vagy a szülő pedig továbbra is elégedetlen, és panaszát fenntartja, akkor az osztályfőnök felé kerül közvetítésre a panasz. Ha az osztályfőnökkel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamat.
3. Amennyiben az osztályfőnök közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény, és akár a pedagógus, akár a szülő elégedetlen, tovább kerül a panasz az intézményvezető-helyettesekhez. Ha az intézményvezető-helyettesekkel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a problémamegoldási folyamat.



4. Ha az intézményvezető-helyetteseknek nem sikerül rendezni a problémát, akkor a Panasznyilvántartó Lap kitöltésével, írásos formában jelzik a panaszt az intézményvezetőnek. Mellékelve az írásban benyújtott dokumentumokat, pl. panasznyilvántartó lap, üzenő, szakvélemény, egyéb feljegyzés.
5. Ezt követően az intézményvezető vezetésével, bevonásával történik az intézkedés. Amennyiben az sikerrel zárul, és a felek megegyeznek, minden érintett fél erről írásban tájékoztatást kap.
6. 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 panasz e-mailen, üzenőfüzetben, vagy egyéb írásos módon érkezik, a panaszkezelési folyamat nem változik.

3. A DOKUMENTUMOK ÉS BIZONYLATOK RENDJE

A bizonylat megnevezése	Kitöltő/Készítő	Megőrzési hely	Megőrzési idő	Másolatot kap
Panasznyilvántartó lap	Iskolatitkár	Iktató	3 év	Panaszos
Feljegyzések	Iskolatitkár	Iktató	3 év	Panaszos

Felelős

A panaszkezelési szintnek megfelelő intézkedő személy.

Intézkedést hozhat

A megfelelő szinten szereplő pedagógus, osztályfőnök, intézményvezető-helyettesek, intézményvezető.

Értesítést kap

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



4. PANASZNYILVÁNTARTÁS

A panaszbejelentő lapon érkezett panaszokról és az azokat megoldó intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- a panaszos (intézmény /személy) adatait,
- a panasz leírását, tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját és módját,
- a panasz megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indoklását,
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét,
- a kivizsgálás során szerzett információkat és esetleges szakvéleményt

5. 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-, csoportlétszámról, 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.

7. 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.

8. EGYÉB

Szabályzat elérhetősége

Jelen Panaszkezelési Szabályzat és Panasznyilvántartó Lap az intézmény titkárságán, és az iskola Weblapján is elérhető.

Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2019.05.29. napjától hatályos.



SOLYMÁRI HUNYADI MÁTYÁS NÉMET NEMZETISÉGI
ÁLTALÁNOS ISKOLA,
ALAPFOKÚ MŰVÉSZETI ISKOLA

OM: 032454

Melléklet: **Panaszkezelési Nyilvántartó Lap**

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



SOLYMÁRI HUNYADI MÁTYÁS NÉMET NEMZETISÉGI
ÁLTALÁNOS ISKOLA,
ALAPFOKÚ MŰVÉSZETI ISKOLA

OM: 032454

Legitimáció

A panaszkezelés eljárásrendjét a Solymári Hunyadi Mátyás Német Nemzetiségi Általános Iskola, Alapfokú Művészeti Iskola nevelőtestülete, szülői szervezete, diákönkormányzata elfogadta.

Solymár, 2019. március 28.

szülői szervezet képviselőjében

diákönkormányzatot képviselőjében



Dali Emese Katalin
intézményvezető