



Dunaújvárosi Mórícz Zsigmond Általános Iskola
2400 Dunaújváros, Kodály Zoltán utca 7.
OM azonosító: 030031
☎ Iskola: 25/413-124
E-mail: dmoriczos@gmail.com

lktatószám: 20/2020.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT



Hatályba lépésének időpontja: 2020. január 13.

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 információ szabadságáról,
- 20/2012.(VIII.31.) EMMI rendelet nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról.

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 panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket az intézmény a panaszkezelés lépcsőfokai szerint **köteles megvizsgálni**.

A panaszkezelés lépcsőfokai:

- I. szint: szaktanár,
- II. szint: osztályfőnök,
- III. szint: intézményvezető-helyettes,
- IV. szint: intézményvezető,
- V. szint: fenntartó.

Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.

A „Panaszkezelési Szabályzat”-ról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket, gondviselőiket és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

A panaszkezelés célja:

A szülők, gondviselők, az intézményben alkalmazottak (alkalmazotti kör intézményvezető és intézményvezető-helyettes) a munkavégzés/tanulás során keletkező problémákat mihamarabb rendezni tudják.

A szabályozásért az intézményvezető a felelős.

A szabályzat hatálya kiterjed az intézményben dolgozókra, szülőkre, gondviselőkre és tanulókra.

A szabályzat hatályba lépése: 2020. január 13.

A szabályzatot 3 évente kell felülvizsgálni.

Eljárási rend

1. A panaszt, a vélt vagy valós problémát elsősorban és először a „bepanaszolttal” kell tisztázni. Eredménytelenség esetén hatályba lép a panaszkezelési szabályzat.
2. Ha a panasz nem megfelelő szintre érkezik, vissza kell utalni a megfelelőre, a panaszost ezzel egyidejűleg értesíteni kell.
3. A panaszt legalább a harmadik szinttől írásba kell foglalni.
4. Az eljárási rendet az ügyben érintettekkel ismertetni kell.
5. A panaszkezeléssel kapcsolatos dokumentáció tárolásának az irányadó szabályozás szerint kell történnie.
6. Az intézményvezető jogosult a panaszkezelés folyamatát ellenőrizni, szükség esetén intézkedni.
7. Minden panasz esetén az intézmény vezetője írásban dönt.
8. Tanulói panasz esetén a tanuló az osztályfőnökéhez, vagy a DÖK-vezetőjéhez, vagy az intézményvezetőhöz, vagy a fenntartóhoz nyújthat be panaszt, az eljárási szintek megtartásával.

Formális panaszkezelési eljárás

szóbeli	írásbeli
személyesen	papír alapon
telefonon	elektronikusan

Tevékenységek szintjei, lépései:

1. A **szülőkre, gondviselőkre** vonatkozó eljárási rend:
 - osztályfőnök (jogos panasz esetén egyeztetés),
 - intézményvezető, 3 munkanapon belül egyeztetés, írásban rögzítés
 - egy hónap türelmi idő,
 - eredménytelenség esetén, jelentés a fenntartó felé,
 - fenntartó és intézményvezető közös javaslatot tesz 15 napon belül.

	I. szint	II-III. szint	IV. szint
Határidő	maximum 10 munkanap (jogos panasz esetén egyeztetés)	3 munkanap (egyeztetés, írásban rögzítés)	30 nap 15 nap
Felelős	pedagógus	intézményvezető intézményvezető-helyettes	fenntartó

2. **Alkalmazottra** vonatkozó eljárási rend (szóban, vagy írásban):

- szóban vagy írásban,
- 3 munkanapon belül vizsgálat,
- ha jogos a panasz 5 munkanapon belül egyeztetés,
- megállapodás írásban,
- a bevalás közös értékelése (1 hónapon belül),
- megegyezés hiányában fenntartói beavatkozás 15 napon belül,
- végső esetben munkaügyi bíróság (Székesfehérvári Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság, 8000 Székesfehérvár, Zichy liget 10.)

	I. szint	II-III. szint	IV. szint
Határidő	-	3 munkanapon belül vizsgálat, ha jogos a panasz 5 munkanapon belül egyeztetés	15 nap
Felelős	-	intézményvezető intézményvezető-helyettes	fenntartó

A panaszkezelési eljárás dokumentációjának előírásai:

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 utóiratoként feljegyzés a további teendő(k)ről

Egyéb rendelkezések

A szabályzat személyi és időbeli hatálya:

A szabályzat az intézmény valamennyi partnerére, szervezeti egységére, alkalmazottjára kiterjed.

A szabályzat elérhetősége:

Az intézmény székhelyén, a helyben szokásos módon kell elérhetővé, közzé tenni.

A szabályzat hatályba lépésének időpontja: 2020. január 13.

Kapcsolódó dokumentumok:

- SZMSZ
- Munkaköri leírások
- Iratkezelési szabályzat

Kiegészítő dokumentumok:

- Panaszgyűjtő irattároló
- Panaszkezelési nyilvántartó lap (1. sz. melléklet)

Dunaújváros, 2020. január 13.



Horváthné Ottinger Hajnalka
intézményvezető

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:

Jóváhagyási, egyetértési véleményezési záradék

NYILATKOZATOK

A Dunaújvárosi Móricz Zsigmond Általános Iskola közalkalmazottai a Panaszkezelési Szabályzatot véleményezték, a benne foglaltakkal egyetértettek, és elfogadták.

Dunaújváros, 2020. január 13.



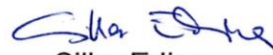
Mórincz Károlyné
Közalkalmazotti Tanács vezetője

A Dunaújvárosi Móricz Zsigmond Általános Iskola Diákönkormányzata a Panaszkezelési Szabályzatot megismerte és egyetért vele.

Dunaújváros, 2020. január 13.



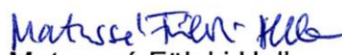
Kocsis Kiara
DÖK-diákvezető



Siller Edina
DÖK-vezető
patronáló tanár

A Dunaújvárosi Móricz Zsigmond Általános Iskola Szülői Szervezete a Panaszkezelési Szabályzatot megismerte és egyetért vele.

Dunaújváros, 2020. január 13.



Matussné Füleki Hella
Szülői Szervezet vezetője