

LEHEL VEZÉR GIMNÁZIUM PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA



5100 Jászberény, Szentháromság tér 1.

OM-azonosító kód: 038139

Fenntartó: Jászberényi Tankerületi Központ

Készült: 2020. február 03.

Készítette: Antics István intézményvezető

Véleményezte: LVG munkaközösség-vezetői

Elfogadta: LVG nevelőtestülete

Jóváhagyta: Jászberényi Tankerületi Központ igazgatója

Hatálybalépés ideje: 2020. szeptember 01.

Érvényessége: visszavonásig

Antics István
intézményvezető

Tartalomjegyzék

1. Bevezetés	3
2. Panaszkezelési rend a gimnáziumban	3
3. A panaszkezelés lépcsőfokai	3
4. Formális panaszkezelési eljárás	4
5. Dokumentációs előírások	4
6. Panaszkezelés tanuló esetében.....	5
7. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére	5
8. Legitimációs eljárás.....	7

1. Bevezetés

Panaszkezelési szabályzatunk célja, hogy a panaszkezelés során a jogszabályok és az iskola belső szabályzatai által szabályozott rendet betartsuk és betartassuk. Panaszkezelésünk során figyelembe vesszük szabályzatainkat, az Nemzeti köznevelési törvényt (2011. évi CXC. törvény) 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 megfelelő szinten rendeződjenek. A panaszkezelés rendje azokat a folyamatokat érinti, amelyek nem kerültek szabályozásra az iskola házirendjében, SZMSZ-ében. A panaszkezelési rend olyan – az országos pedagógiai-szakmai ellenőrzés által is ellenőrzött – jogszabályban elő nem írt iskolai szabályozó dokumentum, amely a panasztételi jog gyakorlását hivatott elősegíteni.

2 Panaszkezelési rend agimnáziumban

- Az iskola tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre.
- A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket az intézményvezető, akadályoztatása esetén az intézményvezető-helyettes köteles megvizsgálni. Az iskola közalkalmazottjaival kapcsolatos panaszokat az intézményvezető köteles kivizsgálni.
- A panasz jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni kell.
- A Panaszkezelési szabályzatról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

3. A panaszkezelés lépcsőfokai

- az illetékes szaktanár kezeli a problémát
- az osztályfőnök kezeli a problémát
- az intézményvezető-helyetteshez kezeli a problémát
- a panasztevő közvetlenül az intézményvezetőhöz fordul

4. Formális panaszkezelési eljárás

A panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (+36-57/500-580)
- levélben (5100 Jászberény, Szentháromság tér 1.)
- elektronikusan: igazgato.lvg@gmail.com
- A panaszt mindig rögzíteni kell: érkeztetni, iktatni szükséges az iratkezelési szabályzatnak megfelelően. Ha szóbeli, jegyzőkönyvet kell róla felvenni. A nevelési-oktatási intézménybe érkezett vagy az intézményen belül keletkezett iratok kezelésének rendjét az iratkezelési szabályzatban kell meghatározni. Amennyiben a panaszos névtelenséget kér: a panasszal megkeresett személy feljegyzést készít erről, és a panaszkezelési nyilvántartási lapra rávezeti, hogy ANONIM PANASZ.
- A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – a pedagógus, az érintett intézményvezető-helyettes, intézményvezető hatáskörébe tartozik.

5. Dokumentációs előírások

A panaszokról kötelező nyilvántartást vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

- a panasztétel időpontját
- a panasztevő nevét
- a panasz leírását (amennyiben a panasz tétele írásban történt, elegendő maga az írott dokumentum)
- a panaszt az intézmény nevében fogadó személy nevét, beosztását
- a panasz kivizsgálásának módját, eredményét; az esetleg szükséges intézkedés megnevezését, várható eredményét
- az intézkedés végrehajtásáért felelős személy nevét
- a panasztevő tájékoztatásának időpontját
- ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentumát
- írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozatát, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja.

6. Panaszkezelés tanuló esetében

- A panaszos problémájával az érintett pedagóghoz vagy az osztályfőnökhöz fordul.
- Az érintett pedagógus vagy az osztályfőnök aznap vagy a következő tanítási napon megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén az érintett pedagógus vagy az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha a pedagógus és/vagy az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezetőnek.
- Az intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik, és elfogadják az abban foglaltakat, akkor az egyeztetés eredményes.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a fenntartót is bevonják a probléma megoldásának kidolgozásába.
- Az iskola intézményvezetője a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.

7. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

- A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.
- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelős annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
- A felelős megvizsgálja 3 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzíti és elfogadja az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg, se a felelős, se az intézményvezető közreműködésével, akkor az intézményvezető a fenntartónak jelez.

- 15 munkanapon belül az iskola intézményvezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban is.
- Ezután, a fenntartó képviselője és az intézményvezető egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik a megoldást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a végeredményt írásban rögzítik az érintettek.
- Ha a panaszos nem elégedett a problémája megoldásával, munkaügyi bírósághoz fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

Intézmény OM - azonosítója: 038139	Intézményvezető: Antics István
Legitimációs eljárás	
Elfogadta: Belháziné Kiss Ildikó és Szabó Tímea sk. <i>a nevelőtestület nevében</i>	Véleménynyilvánítók: Szívós Nikolett sk. <i>a szülői munkaközösség elnöke</i> Felber Dóra sk. <i>a diákönkormányzat nevében</i>
Jóváhagyta: Zsemberi Zoltán sk. <i>a fenntartó nevében</i>	
A dokumentum jellege: Nyilvános	
P.H.	