

2024

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT



Iktatószám: djg/01172-1/2024

**Damjanich János Gimnázium és
Mezőgazdasági Technikum**

I. A szabályzat célja

Jelen szabályzat létrejöttének célja, hogy a jogszabályok és az iskola belső szabályzatai által szabályozott rendet betartsuk és betartassuk, a Damjanich János Gimnázium és Mezőgazdasági Technikum (továbbiakban: intézmény) növendékei, dolgozói és az intézménnyel kapcsolatba kerülő személyek számára szabályozott kereteket nyújtson az intézmény keretei között felmerülő problémák, sérelmek megvitatására, rendezésére olyan esetekben, amelyek nem tartoznak más eljárás (különösen bírósági, közigazgatási eljárás) hatálya alá.

Panaszkezelésünk során szabályzataink szerint járunk el, figyelemmel a Nemzeti köznevelési törvényre (2011. évi CXCV. törvény) és végrehajtási rendeleteire.

A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXXV. törvény szerint a panasz olyan kérelem, amely egyéni jogi- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

Az intézmény növendékeit, a növendékek szülőit/gondviselőit, valamint az intézmény dolgozóit (továbbiakban: panaszos) megilleti a panasztételi jog.

Amennyiben a panaszosok panasztételi jogukkal kívánnak élni, úgy a panasszal összefüggésben titoktartási kötelezettség terheli mind a panaszosokat, mind a panasz kivizsgálásában résztvevő valamennyi személyt.

A panasz megalapozottságát az intézmény panasz kivizsgálására jogosult személyei kötelesek megvizsgálni, az igazgató megalapozott panasz esetén és amennyiben az elszenvedett sérelem másként nem orvosolható, köteles intézkedést hozni.

II. A panasz megtételének formái, rendje, szintjei és a panaszeljáráásban meghozható döntések

1. A panasz megtételének formái

- szóban
- írásban
- elektronikusan

2. A panaszkezelés alanyai

- Az iskola tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre.
- A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket az igazgató, akadályoztatása esetén az igazgatóhelyettesek köteles megvizsgálni.
- Az iskola köznevelési foglalkoztatottjaival/munkavállalóival kapcsolatos panaszokat közvetlen vezetője, vagy/és az igazgató köteles kivizsgálni.
- A panasz jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni kell.
- Panasz megtételére lehetősége van az intézménnyel kapcsolatba kerülő bármely személynek is, amennyiben megítélése szerint az intézmény a vele való elbánás során jog- vagy érdeksérelemet okozott számára.

3. A panaszkezelés kivizsgálására jogosult személyek

- Az illetékes szaktanár kezeli a problémát.
- Az osztályfőnök kezeli a problémát.
- Az igazgatóhelyettes kezeli a problémát.
- A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul, aki kezeli a panaszt.

4. A panaszkezelés eljárásrendje

Befogadó személy

- A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – a szaktanár, az osztályfőnök, az érintett igazgatóhelyettes, illetve az igazgató hatáskörébe tartozik.

Formája

Szóbeli panasz esetén a panaszról jegyzőkönyvet kell készíteni.

Írásbeli panaszt a mellékletben található formanyomtatványon lehet megtenni.

Elektronikus formájú panasz esetén a formanyomtatvány az intézmény honlapjáról letölthető, a nyomtatványt kitöltve a lenti e-mail címre lehet elküldeni.

A formanyomtatványon megtett panaszokat a későbbi nyomonkövethetőség céljából iktatni kell.

Amennyiben a panaszos névtelenséget kér, a panasszal megkeresett személy feljegyzést készít erről, és a panaszkezelési nyilvántartási lapra rávezeti, hogy „anonim panasz”.

- Intézményi panaszok az alábbi elérhetőségeken tehetőek meg:
 - Székhely: 2760 Nagykáta, Dózsa György út 26/A
 - E-mail: titkar@djg.hu
 - Telefon: 06-29-440-029

Határidők

A panasz befogadásáról annak beérkezését követően lehetőleg azonnal (szóbeli panasz esetén), de legkésőbb 3 munkanapon belül (írásbeli vagy elektronikus panasz esetén) a panaszt kezelő visszajelzést ad.

A panasz kivizsgálásának határideje 30 nap, azonban az ügy bonyolultságára, az érintettek nagyobb létszámára tekintettel, továbbá ha az ügyben a Panaszkezelő Bizottságot össze kell hívni, a 30 napos határidő további 15 nappal meghosszabbítható (a határidő meghosszabbításáról az érintettek minden esetben tájékoztatást kapnak).

A panaszkezelési szabályzatról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleit, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

5. A panaszeljáráásban meghozható döntések

A panasz minden esetben írásbeli döntéssel zárul.

A döntés elutasítással zárul, amennyiben:

- A panasz kivizsgálás nélkül is megalapozatlannak minősül – ez abban az esetben valósul meg, ha a panaszban megfogalmazott vélt vagy valós sérelem semmilyen, az intézmény belső szabályzatában található rendelkezésbe nem ütközik (Szervezeti és Működési Szabályzat, Házirend, Pedagógiai Program stb.).
- A kivizsgálást követően megállapítást nyer, hogy bár a panaszban megfogalmazott sérelem megalapozott, de annak orvoslása nem tartozik az intézmény panaszkezelésre jogosult szerveinek hatáskörébe.

Amennyiben a panasz csak amiatt kerül elutasításra, mert nem ütközik az intézmény szabályzataiba, azonban méltányolható érdeksérelmet fogalmaz meg, úgy a panaszt visszajelzéseként az intézmény rögzíti és azt a belső szabályzók soron következő módosításakor figyelembe veszi.

A döntés a panaszban foglaltaknak helyt adó eredménnyel zárul, amennyiben:

- A panasz kivizsgálását követően megállapítást nyer, hogy a panaszban megfogalmazott sérelem megalapozott, de annak orvoslása már az érintett felek tárgyalásával, összebékítésével megvalósul.
- A panasz megalapozott, a sérelem orvoslása az érintett felek valamilyen írásban megfogalmazott és az igazgató által ellenjegyzett egyezségével zárul.

- A panasz megalapozott és a sérelem orvoslása az igazgató intézkedésével zárul. Azon esetekben, amikor a panaszban foglalt sérelem valamilyen más eljárás megindítását teszi szükségessé (szabálysértési, büntetőjogi, közigazgatási stb.), a fenntartó további eljárás megindítását kezdeményezi.

III. A panaszkezelés rendje szerinti eljárás

1. Tanulói, szülői/gondviselői köznevelési foglalkoztatotti/munkavállalói bármely személy panaszkezelése

- A panaszos a problémájával az érintett szaktanárhoz, az osztályfőnökhöz, az igazgatóhelyetteshez, vagy az igazgatóhoz fordul.
- Az intézménnyel kapcsolatba kerülő bármely személy, amennyiben megítélése szerint az intézmény a vele való elbánás során jog- vagy érdeksérelmet okozott számára az igazgatóhelyetteshez, és/vagy az igazgatóhoz fordulhat.
- Az intézmény alkalmazottja minden esetben közvetlen vezetőjéhez, súlyosabb sérelem bekövetkezése esetén közvetlenül az igazgatóhoz fordulhat problémájával.
- A dolgozó által megtett panasz kivizsgálása minden esetben a vezetője és/vagy az igazgató, illetve a Panaszkezelő Bizottság hatáskörébe tartozik.
- Az érintett szaktanár, az osztályfőnök, az igazgatóhelyettes, az igazgató aznap vagy a következő tanítási napon megvizsgálja a panasz jogosságát (három munkanapon belül), amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén az érintett szaktanár, az osztályfőnök, igazgatóhelyettes, igazgató egyeztet az érintettekkel.
- Ha az egyeztetés eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha a szaktanár és/vagy az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, a panaszt azonnal közvetíti az igazgatóhelyettesnek és/vagy az igazgatónak.
- Az igazgatóhelyettes és/vagy az igazgató 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik, és amennyiben elfogadják az abban foglaltakat, akkor az egyeztetés eredményes.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, akkor 30 nap időtartam után az érintettek közösen értékelik, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.
- Amennyiben a panasz összetett és annak jellege indokolja, illetve súlyosabb sérelem bekövetkezésének gyanúja esetén, vagy ha a kivizsgálás az érintettek nagyobb számának bevonásával jár, a panasz kivizsgálására az igazgató összehívja a Panaszkezelő Bizottságot.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a fenntartót is be kell vonni a probléma megoldásának kidolgozásába.
- Az iskola igazgatója a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, majd közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.

2. Csoportos panasz

- Az intézmény diákjai, a tanulók szülei vagy a dolgozók csoportjai is tehetnek panaszt. Ilyen esetekben is az előző rendelkezések alkalmazandóak azzal az eltéréssel, hogy a panasz kivizsgálása során felmerülő tárgyalások alkalmával a

csoport képviselőjében eljáró személyt kéri fel az igazgató a panaszkezelés folyamatában való részvételre.

3. Panaszkezelő Bizottság

A súlyosabb sérelem bekövetkezésének gyanúja esetén vagy ha a kivizsgálás az érintettek nagyobb számának bevonásával jár, a panasz kivizsgálására Panaszkezelő Bizottság hívható össze.

Az összehívásra kizárólagos jogkörrel bír az igazgató.

A Panaszkezelő Bizottságnak 3 állandó és 1 eseti tagja van.

Állandó tagok:

1. A bizottság elnöke az igazgató.
2. Tagja az általános igazgatóhelyettes és az
3. osztályfőnöki munkaközösség vezetője.

Eseti tagok (attól függően van közülük egy-egy személy jelen, hogy a panaszos sérelmének kezelésében melyik személy leginkább a kompetens): szakmai igazgatóhelyettes, munkaközösség-vezetők, osztályfőnökök.

A Bizottság összehívása esetén a panaszkezelési eljárás 15 nappal meghosszabbodik. A bizottság javaslattevő szervként funkcionál. A bizottság a panasz kezelése érdekében javasolhat és szavazhat, döntései azonban kötelező jelleggel nem bírnak, a döntés kizárólagos meghozatalára az igazgató jogosult.

V. A panaszos védelme

A panaszost, illetőleg a bejelentőt nem érheti hátrány a panasz megtétele miatt. A panaszos személyes adatait csak a panaszkezelési eljárásba bevont személyek ismerhetik meg. A bejelentő adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

VI. Dokumentációs előírások

A panaszokról Panaszkezelési nyilvántartás kell 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, 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.

PANASZBEJELENTŐ ŰRLAP

Bejelentő adatai	
Név:	
Anyja neve:	
Születési hely, idő:	
Lakcím:	
Panasz részletes leírása	

Nagykátán, 20.....

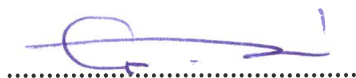
Bejelentő aláírása

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

A szabályzat hatálybalépése

A panaszkezelési szabályzat 2024. év03...... hó 11. napján a nevelőtestület általi elfogadásával 2024. március 11. nappal lép hatályba, és visszavonásig érvényes.

Nagykátá, 2024. év03...... hónap 11. nap





igazgató

A panaszkezelési szabályzatot az intézmény nevelőtestülete 2024. év03...... hó 11. napján tartott értekezletén elfogadta.



hitelesítő nevelőtestületi tag