



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT



2019

Soproni
Széchenyi István Gimnázium

I. Panaszkezelési eljárás

A panaszkezelési eljárás célja, hogy a Soproni Széchenyi István Gimnáziumban munkavégzés közben esetlegesen felmerült problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban és a legmegfelelőbb szinten lehessen megoldani.

A panaszkezelési eljárás során zsinórmértékül szolgálnak az iskolánk szabályzatai (SZMSZ, Házirend), a 2011. évi CXC. törvény a nemzeti köznevelésről és végrehajtási rendeletei, valamint a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény.

Az iskola tanulóit és szüleit (gondviselőiket), valamint az intézmény dolgozóit panasztételi jog illeti meg.

Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre. A Panaszkezelési szabályzatról az iskolába lépéskor a Házirenddel együtt minden szülőt, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen (pedagógusnál, intézményvezetőnél)
- telefonon (99/505-390)
- írásban (9400 Sopron, Templom u. 26.)
- elektronikusan az iroda@szig.sopron.hu
- az év közbeni elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken.

II. Panaszok kivizsgálása

Az iskolával jogviszonyban állók részéről felmerült panaszokat, az alábbiak szerint vizsgáljuk ki:

1. Az írásban megfogalmazott panaszt minden esetben a titkárságra kell leadni, ott kell iktatni, és a benyújtás napján kell érkeztetni. Minden beadványra az átvételtől számított 15 naptári napon belül köteles írásban válaszolni az ügyintéző, a válasz postai úton, vagy kézbesítő által történik. A kiküldést illetve átvételt dokumentálni kell. Az ügyintézés határideje egy alkalommal 15 naptári nappal meghosszabbítható. (Irányadó szabályok: az iskola iratkezelési szabályzata, a 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet 85 §-a.)
2. A szülők részéről benyújtott panaszok kezelése:
 - a) Amennyiben a panasz egy szaktanár ellen irányul, az első és legfontosabb lépés a személyes szóbeli megbeszélés kezdeményezése a szülő és a szaktanár között. Ha ez nem jár eredménnyel, akkor az osztályfőnökhöz kell fordulni a probléma megoldása érdekében.

Az osztályfőnök kérheti a szakmai munkaközösség vezetőjének segítségét, és jelzést ad már ebben a stádiumban a panasz természetéről, az ügy háttéréről és előzményeiről az intézmény vezetője felé is.

Az intézményvezető az érintettek meghallgatása után megteszi a szükséges intézkedéseket az ügy lezárása érdekében (amennyiben az ügy lezárása megkívánja, rendkívüli szülői értekezlet összehívására kerül sor).
 - b) Amennyiben a panasz az osztályfőnök ellen irányul, akkor a szülő az illetékes osztályfőnököt köteles felkeresni, és tisztázó megbeszélést kezdeményezni. Amennyiben ez nem vezet eredményre, a szülő panaszával az igazgatóhoz fordulhat.
 - c) Abban az esetben, ha a panasz az iskola valamely döntése, határozata ellen irányul, akkor az iskolavezetés érintett tagja fog szóbeli tájékoztatást adni a szülőnek a döntés törvényességi vonatkozásairól, annak indokairól és okairól illetve a felmerült probléma törvényes, egyéb megoldási lehetőségeiről.
 - d) Olyan esetben, amikor a diákok egymás közötti konfliktusából származó szülői panasz fogalmazódik meg, akkor elsőként az érintett osztályfőnök meghallgatására kerül sor. Súlyosabb esetben az igazgató resztoratív eljárást kezdeményez.

Amennyiben ez eredménytelen, az intézményvezető dönt a fegyelmi eljárás elindításáról.

- e) Abban az esetben, ha a tanulónak van panasza valamely szaktanárára, osztályfőnökére, vagy egy számára hátrányos iskolai döntésre, akkor szülei útján tehet panaszt a fentiekben leírtak szerint. A szóbeli panaszt az iskola haladéktalanul megvizsgálja és a lehető legrövidebb időn belül orvosolja. Ha a partner a panasz kezelésével nem ért egyet, akkor a fenntartónál élhet további panasszal. Írásbeli panasz esetén az iskolavezetés érdemben megvizsgálja, és a panasszal kapcsolatos álláspontját jegyzőkönyvben rögzíti, és az érdemi döntést/intézkedést pontos indoklással ellátva a panasz közlését követő 15 napon belül írásban megküldi a panaszt tevő részére.

III. Panaszkezelési rend

- A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát, és ezt követően a panaszt minél előbb orvosolni kell.
- A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.
- A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetője köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban döntést hozni, hogy az érintettek megállapodásra jussanak.
- A megállapodást írásban kell rögzíteni.
- Ha a probléma a megállapodás ellenére is fennmarad, akkor a panaszos, illetve az intézményvezető jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- A fenntartó 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, és írásos javaslatot tesz a probléma megoldására.
- A tanítási év végén az intézményvezető
 - ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát,
 - összegzi tapasztalatait,
 - elkészíti a beszámolóját.
- Amennyiben a panaszban az intézményvezető is közvetlenül érintett, akkor a tanügy-igazgatási igazgatóhelyettes feladata a problémamegoldás.

IV. Panaszkezelési nyilvántartás

A panaszokról az intézményvezető Panaszkezelési nyilvántartást vezet az alábbi tartalommal:

- A panasz tételének időpontja;
- A panasztevő neve;
- A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum);
- A panaszfogadó neve, beosztása;
- A panasz kivizsgálásának módja;
- A panasz kivizsgálásának eredménye;
- Az esetleges szükséges intézkedések megnevezése;
- Az intézkedés végrehajtásért felelős személy neve;
- A panasztevő tájékoztatásának időpontja.

A Panaszkezelési nyilvántartás mellékletei:

- írásban tett panasz dokumentumai;
- a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatóban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el;
- utóbbi esetén a feljegyzés a további teendőkről.

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:

V. Záró rendelkezések

A szabályzat személyi és térbeli hatálya: a szabályzat az intézmény valamennyi partnerére, szervezeti egységére és alkalmazottjára kiterjed.

A szabályzat elérhetősége: jelen Panaszkezelési szabályzat eljárásrendje hozzáférhető a gimnázium titkárságán, az igazgatói irodában és a gimnázium hivatalos honlapján.

Az eljárásrend kihirdetésre kerül a tanév első osztályfőnöki óráján, illetve a tanév első szülői értekezletén.

Ez az igazgatói szabályozás érvénybe lép 2019. augusztus 29-én, és határozatlan időre szól. Az eljárásrendet az igazgató tanévenként köteles felülvizsgálni, és a szükséges módosításokat megtenni.

A panaszkezelés eljárásrendjét a Soproni Széchenyi István Gimnázium nevelőtestülete, szülői szervezete, diákönkormányzata elfogadta.

Sopron, 2019. augusztus 29.

.....
a szülői szervezet
képviselésében

.....
a diákönkormányzat
képviselésében

.....
Farkas Gábor
intézményvezető