



**A DEBRECENI KARÁCSONY SÁNDOR
ÁLTALÁNOS ISKOLA
KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK ÉS PANASZKEZELÉSEK
SZABÁLYZATA**

**OM azonosító: 031094
DTK azonosító: HA3301**

2023

Iktatószám: 67/2017/B

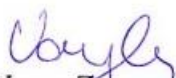
Ügyintéző: Tarnócziné Csahóczi Tímea

Székhely: 4034 Debrecen, Komáromi Csipkés György tér 9.

Ügyintézés helye és ideje: Debrecen, 2023. augusztus 21.

Hatálybalépés ideje: Debrecen, 2023. szeptember 1.

Készítette az igazgató a nevelőtestület bevonásával.


Varga Zsuzsanna
igazgató


Jelen belső szabályzat a Debreceni Karácsony Sándor Általános Iskola (továbbiakban Iskola) tevékenységével, mindennapos működésével kapcsolatos panaszügyek elbírálásának, kivizsgálásának, és megoldásának eljárási rendjét írja le.

I. A szabályzat hatálya

A szabályzat az Iskola valamennyi tanulója és alkalmazottjára kiterjed.

II. A panasz fogalma

Szóban (*személyesen, telefonon*) vagy írásban (*levélben, faxon, e-mailben*) természetes vagy jogi személy által jelzett, az Iskola alapító okiratában meghatározott tevékenységeinek nem megfelelő színvonalú ellátásával; a pedagógus/technikai dolgozó-tanuló, pedagógus/technikai dolgozó-szülő, pedagógus-pedagógus, technikai dolgozó-technikai dolgozó pedagógus-technikai dolgozó közötti interakciók nem megfelelő minőségével, hatékonyságával kapcsolatos bejelentés, észrevétel. Panasz tehát az, amikor az iskolahasználó úgy ítéli meg, hogy az iskola nem az elvárásainak megfelelően járt el, és így sérelem érte.

III. Alapelvek, illetékességek

Panasz szóban, vagy írásban tehető.

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, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény - *feladatmegosztás szerinti és/vagy ügyeletes* - igazgatóhelyettese köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél intézkedést kezdeményezni.

A panaszokat az intézmény bizalmasan kezeli, az észrevételtevőt, panaszbenyújtót vagy azt, akinek az érdekében a panaszt jelezte, nem érheti hátrány.

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

IV. A panaszkezelés lépcsőfokai

1. A konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz viszi.
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az illetékes igazgatóhelyetteshez fordul.
3. Az igazgatóhelyettes kezeli a problémát, vagy az igazgatóhoz fordul.
4. A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul.
5. A panasztevő a munkaügyi bírósághoz fordul.

Az 1-4. pont az Iskola tanulóira, a 3-5. pont az Iskola alkalmazottaira vonatkozik.

V. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- ◇ személyesen
- ◇ telefonon (52/412-544)
- ◇ írásban (4034. Debrecen, Komáromi Csipkés György tér 9.)
- ◇ elektronikusan a karacsony@karacsony-deb.edu.hu
- ◇ az év közbeni partneri elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az osztályfőnök vagy a panasz jelzésének időpontjában jelenlévő igazgatóhelyettes hatáskörébe tartozik.

VI. Panaszkezelés tanuló esetében

Cél: a tanulót érintő problémákat és vitákat a lehető leghamarabb és a legmegfelelőbb szinten lehessen megoldani.

A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.

Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.

Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt - a probléma súlyától függően - az igazgatóhelyettes vagy az igazgató felé.

Az igazgató azonnal, de legkésőbb 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.

Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban v. írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.

Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik az eredményt.

Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.

Az igazgató 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.

A folyamat gazdája a panaszt fogadó igazgatóhelyettes, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat, ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez. Év végén az igazgató helyetteseknél lévő összes panaszról összegzés készül.

VII. 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, hogy az iskolai munkavégzést ne akadályozza.

Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki annak a területnek a felelőse, ahol a probléma felmerül (*pl.: igazgató - helyettes, igazgató*). (*I. szint*)

A felelős 3 munkanapon belül megvizsgálja 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 rögzítik, és elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult, amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap után közösen értékelik az eredményt.

Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az igazgató közreműködésével, akkor az igazgató a fenntartó felé jelez. (*II. szint*)

15 munkanapon belül az igazgató a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére - írásban is.

Ezután, a fenntartó képviselője és az igazgató egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik az eredményt. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.

Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg. (III. szint)

A panaszt a bírósági határozat értelmében kell kezelni és az ügyet lezárni.

A folyamat gazdája az illetékes igazgató - helyettes, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

Év végén az igazgató - helyetteseknél lévő összes panaszról összegzés készül.

VIII. Dokumentációs előírások

A panaszokról az igazgató - helyettes(ek) „Panaszkezelési nyilvántartás”-t (melléklet) köteles(ek) vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

- ◇ A panasztétel időpontja
- ◇ A panasztevő neve
- ◇ A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum)
- ◇ A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
- ◇ A panasz kivizsgálásának módja, eredménye
- ◇ Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
- ◇ Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
- ◇ A panasztevő tájékoztatásának időpontja
- ◇ Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma
- ◇ Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozatát, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyvet indoklással arról, hogy nem fogadja el.
- ◇ Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzést a további teendőkről.

IX. Utólagos teendők

A panaszokkal kapcsolatos iratok megőrzésére az általános szabályok az irányadók.

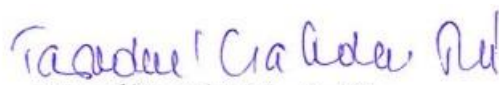
X. Záró rendelkezések

A szabályzat nyilvános, azt mindenki számára hozzáférhető módon közzé kell tenni (pl.: faliújság, honlap).

XI. ZÁRADÉKOK

A Debreceni Karácsony Sándor Általános Iskola (Debrecen, Komáromi Csipkés György tér 9.) Közérdekű Bejelentések és Panaszkezelések Szabályzatának módosítását a nevelőtestület elkészítette, véleményezte és egyhangúlag elfogadta a 2023. augusztus 21-én megtartott tantestületi ülésen.

Debrecen, 2023. augusztus 21.


a nevelőtestület képviselője

Debrecen, 2023. augusztus 21.


Varga Zsuzsanna
igazgató



A Debreceni Karácsony Sándor Általános Iskola (Debrecen, Komáromi Csipkés György tér 9.) Közérdekű Bejelentések és Panaszkezelések Szabályzatának módosításával a diákönkormányzat megismerkedett, véleményezte, és egyhangúlag elfogadta.

Debrecen, 2023. augusztus 21.



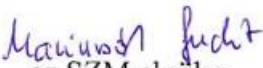
DÖK segítő pedagógus



a DÖK képviselője

A Debreceni Karácsony Sándor Általános Iskola (Debrecen, Komáromi Csipkés György tér 9.) Közérdekű Bejelentések és Panaszkezelések Szabályzatának módosításával az SZM - elnökök megismerkedtek, véleményezték és egyhangúlag elfogadták.

Debrecen, 2023. augusztus 21.


az SZM elnöke

1. számú melléklet

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap		
Panasztétel időpontja:		Panasztevő neve:
Panasz leírása:		
Panaszt fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:		Panasztevő tájékoztatásának időpontja: