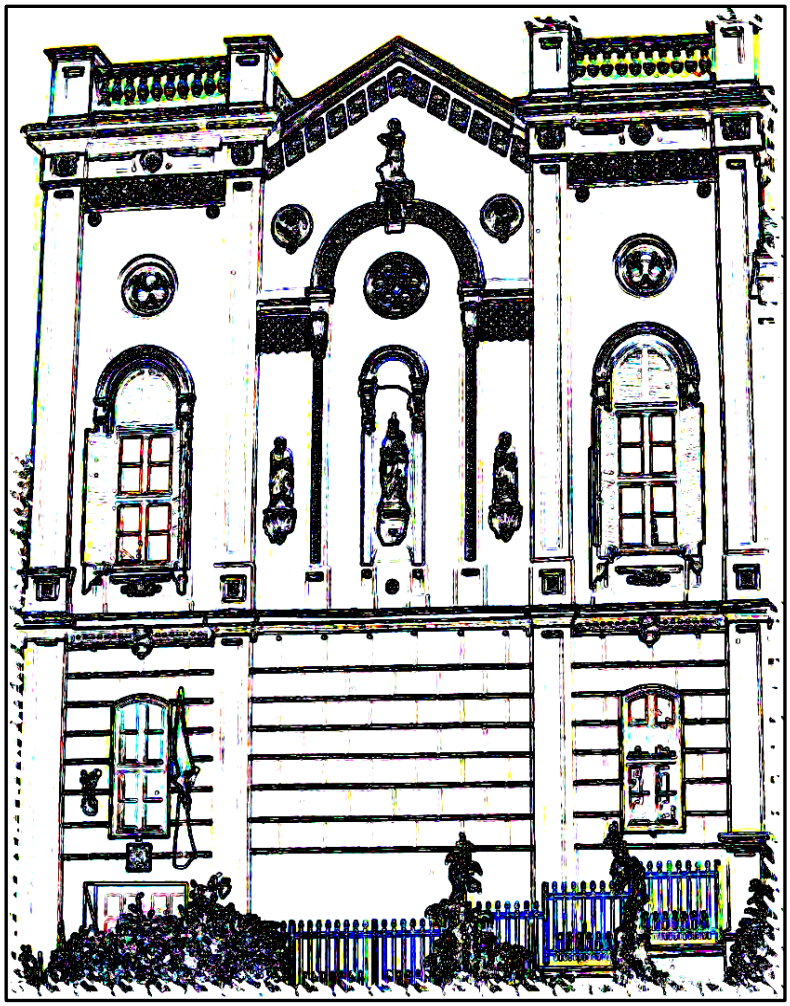
Nagyboldogasszony Római Katolikus Gimnázium, Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola

7400 Kaposvár, Zárda u. 2.

OM 034155



Panaszkezelési Szabályzat

Jóváhagyom és kiadom:

Kaposvár, 2023. november 30.

Varga Bálint Róbert
igazgató

1. Általános rendelkezések

A szabályzat célja a Nagyboldogasszony Római Katolikus Gimnázium, Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola egységes észrevétel- és panaszkezelési eljárásának meghatározása. A szabályzat a következő elvek megvalósítását szolgálja:

- az intézmény tanulói, dolgozói, partnerei kifejezhessék véleményüket, észrevételeiket, javaslataikat, szükség esetén panaszukat szabályozott formában tehessék meg
- a partnerek közötti konfliktusok megelőzése, ill. hatékony kezelése
- az intézmény működéséről, a dolgozók és partnerek tevékenységéről szóló visszajelzéseket szervezett összegyűjtése

Az *észrevétel* kifejezés értelemzése a szabályzatban minden olyan vélemény, javaslat, figyelemfelhívás, kérés amely az intézmény működésének, az egyén és a közösség helyzetének javítását szolgálja.

A *panasz* olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.[1]

2. Az észrevétel- és panaszkezelés eljárási rendje

2.1. A pedagógiai működéssel, a pedagógusok tevékenységével kapcsolatos észrevételek, panaszok tanulók, szülők, részéről

1. A panaszos problémájával a **szaktanárhoz** fordul. Kedvező esetben a probléma megoldódik. A szaktanár tájékoztathatja az osztályfőnököt, a munkaközösség-vezetőt, a tagintézmény-vezetőt, az iskolavezetést. Kedvezőtlen esetben az eljárás a következő szinten folytatódik.
2. A panaszos problémájával az **osztályfőnökhöz** és/vagy a **munkaközösség-vezetőhöz**, **tagintézményvezetőhöz** fordul. Kedvező esetben a probléma megoldódik. Az osztályfőnök, munkaközösség-vezető, tagintézmény-vezető tájékoztathatja az iskolavezetést. Kedvezőtlen esetben az eljárás a következő szinten folytatódik.
3. A panaszos problémájával az **iskolavezetéshez** fordul. Az iskolavezetés – az érintett felek maghallgatása, a körülmények és álláspontok megismerése után – közvetít és elősegíti az ügy megoldását. Eljárástól és észrevételtől függően az iskolavezetés szóban vagy írásban választ ad a feleknek, dokumentálja az észrevételt, lépéseket tesz a jövőbeli jobb működés elősegítésére.

[1] 2023. évi XXV. tv 1. § (2). Az intézmény nem tartozik a hivatkozott tv. hatálya alá (ld. 1. § (1)), a jogszabály pontjai mintaként, ajánlásként kerülnek felhasználásra.

2.2. Tanulók viselkedésével kapcsolatos észrevételek, panaszok tanulók, szülők részéről

1. A panaszos problémájával az **osztályfőnökhöz** fordul. Az osztályfőnök közvetít a tanulók között, kedvező esetben a probléma megoldódik. Az osztályfőnök tájékoztathatja az iskolavezetést. Kedvezőtlen esetben az eljárás a következő szinten folytatódik.
2. A panaszos problémájával az **iskolavezetéshez** fordul. Az iskolavezetés – az érintett felek maghallgatása, a körülmények és álláspontok megismerése után – közvetít és elősegíti az ügy megoldását. Eljárástól és észrevételtől függően az iskolavezetés szóban vagy írásban választ ad a feleknek, dokumentálja az észrevételt, lépéseket tesz a jövőbeli jobb működés elősegítésére.

Szülő részéről tilos a tanuló közvetlen megkeresése, rendre utasítása!

2.3. Egyéb működési vagy dolgozói tevékenységgel kapcsolatos észrevételek, panaszok

Az intézmény dolgozói problémáikat személyesen beszéljék meg. Ha ez nem vezet eredményre, az intézményvezetőhöz vagy a gazdasági vezetőhöz fordulhatnak, akik egyeztetnek a további lépésekről és a Szükség esetén tájékoztatják a Fenntartót.

Tanulók, szülők, külső partnerek a nevelő és oktató munkát segítő, gazdasági és technikai tevékenységgel, munkatársakkal kapcsolatos észrevételeiket az igazgatónak vagy a gazdasági vezetőnek jelezhetik.

Egyházi és hitéleti kérdésekben a püspöki biztoshoz kell fordulni.

3. Észrevételek és panaszok benyújtásának lehetőségei és a kezelés eljárásai

A 2. pont eljárásának fokozatait mindkét eljárás esetén be kell tartani.

3.1. Informális eljárás

A szóban, telefonon, elektronikus üzenetben, levélben érkező észrevételek, panaszok az informális eljárás alá tartoznak. Kezelésük a 2. pont szerinti eljárásrend szerint történik. Az észrevétel, panasz kezelése után az illetékes személy szóban vagy írásban visszajelez a az észrevétel, panasz tevőjének.

3.2. Formális eljárás

A formális eljárás panaszokra vonatkozik, elindítására az 1. sz. mellékletben található „*Panaszfelvételi űrlap és kivizsgálási jegyzőkönyv*” című nyomtatványon van lehetőség, amelynek tartalmazza az alábbi adatokat:

- a panasztevő neve, lakcíme
- a panasz előterjesztésének helye, ideje

- a panasz részletes leírása, a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke
- az intézmény nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és a panasztevő aláírása*
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje

Az űrlapon beadott panasz iktatásra kerül és legkésőbb beérkezést követő munkanapon továbbításra kerül a panasz kivizsgálására jogosult felé.

A formális eljárásban benyújtott panaszt az intézmény vezetője, távollétében a helyettesei vizsgálják ki. Az intézményvezető – a témáért felelős vagy a panaszban érintett munkatársak meghallgatásával – a panasz okait kivizsgálja, megállapítja a felelősöket és intézkedik az eljárás befejezéséről. Amennyiben a panasz megalapozottnak bizonyul, a panasz okát meg kell szüntetni, az okozott sérelmet orvosolni kell, melyről a panaszost az intézményvezető tájékoztatja. Amennyiben a panasz alaptalan, arról a panasztevőt írásban, az elutasítás indoklásával tájékoztatja.

Az intézmény munkatársa által kitöltött jegyzőkönyvet, az elkészültét (elküldését) követő 3 munkanapon belül a panaszos személyesen megtekintheti, észrevételeit megteheti, aláírásával hitelesíti. Amennyiben a panaszos nem él ezzel a jogával, a jegyzőkönyv hitelessé válik.

A kivizsgálás után a panaszra a beérkezést követő harminc napon belül érdemi választ ad az intézmény és intézkedik annak közléséről a panasztevő felé.

A panasz kivizsgálása mellőzésre, a panaszkezelési eljárás lezárásra kerül, amennyiben

- a panasz kezelésében az intézmény eljárásra nem jogosult;
- a panaszt tevő személye nem azonosítható egyértelműen;
- bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt;
- a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panasz érkezik;
- panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát.

Az intézmény a panasz elintézése során a személyes adatok védelmére vonatkozó szabályok szerint jár el.

A panaszkezelési eljárás eredménye ellen fellebbezés a Kaposvári Egyházmegyei Katolikus Iskolák Főhatóságához (7400 Kaposvár, Zárda u. 4.) nyújtható be.

4. Záró rendelkezések

Az intézmény a szabályzatot honlapján elérhetővé teszi, így gondoskodik arról, hogy a szülők, diákok és az iskola dolgozói számára is hozzáférhető legyen, a jogviszony megkezdése előtt. Az intézményvezető a szabályzatot évente átnézi, amennyiben szükséges aktualizálja.

1. melléklet: Panaszfelvételi űrlap és kivizsgálási jegyzőkönyv

NAGYBOLDOGASSZONY RÓMAI KATOLIKUS GIMNÁZIUM, ÁLTALÁNOS ISKOLA
ÉS ALAPFOKÚ MŰVÉSZETI ISKOLA
7400 KAPOSVÁR, ZÁRDA U. 2.
OM AZONOSÍTÓ: 034155
TELEFON: 82/511-805 EMAIL: katgim@katgim.hu HONLAP: katgim.hu

A PANASZ BEADÁSA	
A panasztevő neve:	
Állandó lakcíme:	
Levelezési címe:	
Telefonszáma:	Email címe:
Értesítés a kivizsgálás eredményéről[2]: postai levél / elektronikus levél	
A PANASZ	
Részletes leírása:	
Az alátámasztó csatolt dokumentumok, bizonyítékok felsorolása:	
Hely, dátum:	……. panasztevő

[2] A kívánt értesítési mód aláhúzandó

1. melléklet: Panaszfelvételi űrlap és kivizsgálási jegyzőkönyv

NAGYBOLDOGASSZONY RÓMAI KATOLIKUS GIMNÁZIUM, ÁLTALÁNOS ISKOLA
ÉS ALAPFOKÚ MŰVÉSZETI ISKOLA
7400 KAPOSVÁR, ZÁRDA U. 2.
OM AZONOSÍTÓ: 034155
TELEFON: 82/511-805 EMAIL: katgim@katgim.hu HONLAP: katgim.hu

A PANASZ FELVÉTELE	
A panaszfelvevő neve:	
Beosztása:	
A panasz iktatószáma:	
A kivizsgálásra továbbítás dátuma:	……. panaszfelvevő
A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA	
A panasz kivizsgálójának neve:	
Beosztása:	
A kivizsgálás körülményei, leírása:	
A kivizsgálás eredménye, szükséges intézkedés:	
Hely, dátum:	……. panasz kivizsgáló
ÉRTESÍTÉS, DOKUMENTÁCIÓ	
A panasztevő értesítésének dátuma:	
Iktatás véglegesítésének dátuma:	
Hely, dátum:	……. panaszfelvelő

1. melléklet: Panaszfelvételi űrlap és kivizsgálási jegyzőkönyv

NAGYBOLDOGASSZONY RÓMAI KATOLIKUS GIMNÁZIUM, ÁLTALÁNOS ISKOLA
ÉS ALAPFOKÚ MŰVÉSZETI ISKOLA
7400 KAPOSVÁR, ZÁRDA U. 2.
OM AZONOSÍTÓ: 034155
TELEFON: 82/511-805 EMAIL: katgim@katgim.hu HONLAP: katgim.hu

A PANASZOS ÉSZREVÉTELE	
A panaszkezelési folyamatot és eredményét elfogadom / nem fogadom el.[3]	
A második lehetőség esetén indoklás:	
Hely, dátum:	……. panaszfelvelő
A PANASZ KIVIZSGÁLÓJÁNAK ÉSZREVÉTELE	
A panaszkezelési folyamattal kapcsolatban érkezett észrevétel jogos/ jogos.[4]	
Indoklás:	
Hely, dátum:	……. panasz kivizsgáló

[3] A kívánt rész aláhúzandó.
[4] A kívánt rész aláhúzandó.