

Ikt. sz.: 364-1/2024.

SZABÁLYZAT
**A VESZPRÉMI FŐEGYHÁZMEGYE ÁLTAL FENNTARTOTT NEVELÉSI-
OKTATÁSI INTÉZMÉNYEKBE TÖRTÉNŐ PANASZKEZELÉS RENDJÉRŐL**

Preambulum

Az óvoda, az iskola, a kollégium, az alkalmazotti kör, szülők/gondviselők, partnerek panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében a Veszprémi Főegyházmegye (a továbbiakban: Érsekség), elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló érseki szabályzatát.

Az Egyház - a püspök vagy egy megbízottja személyében – kész arra, hogy meghallgassa az esetleges panaszosokat és családtagjaikat, és lelki segítséget nyújtson nekik.

Ahhoz, hogy az esetleges panaszok, vagy az azokat kiváltó okok, olykor súlyos esetek kezelése és minden ilyen veszély elhárítása mindenkor felelősségteljes és áttekinthető módon történjen, szükségesek az eljárást összefoglaló közös irányelvek. Ezek megkönnyítik a világi hatóságokkal való egységes együttműködést, és lehetővé teszik a leghelyesebb gyakorlat kialakítását.

A preventív lépések mellett, ezen útmutató minden segítséget megadva együttérző szívvel fordul az esetleges panaszos felé.

Etikai és Szakmai Kódex

Az Érsekség valamint az Érsekség nevelési-oktatási intézményeiben foglalkoztatott, illetve egyházi szolgálatot teljesítő munkatársaknak nemcsak az állami jogszabályokat és az egyetemes egyházi szabályokat, hanem az Érsekség belső szabályzatait, valamint az alábbi rendelkezéseket, alapelveket és a keresztény erkölcs normáit is be kell tartaniuk és be kell tartatniuk. Ezek megsértését jelenteniük kell az intézmény vezetőjének, akinek a továbbiakban együtt kell működnie az állami és egyházi hatóságokkal. Nyomatékosan felkérünk mindenkit, hogy legyenek tisztában ezekkel az alapelvekkel, valamint működjenek együtt a megvalósításukban.

1. A szabályzat hatálya

1. Jelen Szabályzat szervezeti hatálya az Érsekségre és az Érsekség által fenntartott nevelési-oktatási intézményekre terjed ki.
2. Jelen Szabályzat személyi hatálya alapján mindenkire kötelező érvénnyel vonatkozik, aki az Érsekségen, vagy az Érsekség által fenntartott nevelési-oktatási intézményekben (a továbbiakban: intézmények) kiskorúakkal vagy sebezhető nagykorú személyekkel munkaköre ellátása, illetve egyházi szolgálata végzése során kapcsolatba kerül.
3. A fenti előírásokon kívül az intézményekben meglévő etikai kódexek, vagy szabályzatok is megőrzik hatályukat. Ha a jelen előírások szigorúbban rendelkeznek, úgy a jelen szabályt kell alkalmazni a korábbi rendelkezéssel szemben. Jelen Szabályzat rendelkezéseit az intézményekben az adott intézmény Szervezeti és Működési Szabályzatában, Házirendjében, Iratkezelési Szabályzatában, valamint Adatvédelmi Szabályzatában foglaltakkal együttesen és azokkal összhangban kell alkalmazni.

4. A 2. pontban megjelölt személyek a jelen Szabályzat megismerését és elfogadását a Szabályzat 2. számú melléklete szerinti Nyilatkozat aláírásával igazolják. A Nyilatkozat aláírásával a Szabályzat a nyilatkozatot tevő személynek az Érsekséggel, illetve az intézménnyel létrejött kinevezési okmánya/munkaszerződése/megbízási szerződése/egyházi szolgálati jogviszonya részévé válik.
5. Jelen Szabályzat hatálya a panaszok kezelésére terjed ki. A panasz olyan kérelem, illetve bejelentés, amely az intézmény valamely szolgáltatásával, illetve munkatársával kapcsolatban felmerült egyéni elégedetlenséget, sérelmet, kifogást tartalmaz, és amelynek elintézése nem tartozik más – különösen közigazgatási, illetve bírósági – eljárás hatálya alá.

2. A szabályzat célja

Jelen panaszkezelési szabályzat legfőbb célja, hogy a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon az intézményi tevékenységeknek, az intézményi minőségirányítási folyamatoknak.

3. A panaszkezelés alapelvei

Az intézménybe járó óvodás korú gyermekeket, a tanköteles tanulókat, a gyermekek szüleit/gondviselőit, valamint az intézmény munkavállalóit panasztételi jog illeti meg.

Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az intézmény köteles illetve jogosult intézkedésre.

A panasz megalapozottságát, jogosságát, azzal kapcsolatos körülményeket a jelen Szabályzat 4. pontjában foglaltakra figyelemmel az intézményvezető köteles megvizsgálni, valamint a panasz kivizsgálása során feltárt problémák megoldásával, ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.

A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az intézménybe lépéskor a házirenddel együtt minden új belépő dolgozót tájékoztatni kell.

Alapkövetelmény a felvetések lehető leggyorsabb kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása, beérkezett észrevételek elemzése, és azok eredményeinek felhasználása. A panaszokat és a panaszt benyújtó személyt (a továbbiakban: panaszos) megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kell kezelni. A panaszost nem érheti hátrány a panasz vagy a bejelentés megtétele miatt.

A panaszkezelésnek tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt minél előbb orvosolni kell.

A panaszt, a vélt vagy valós problémát elsősorban és először a bepanaszolt személlyel közvetlenül kell megkísérelni tisztázni. Amennyiben ez nem vezet eredményre, akkor tovább kell lépni a jelen szabályzata rendelkezései szerint.

Amennyiben a probléma megoldásához türelmi időre van szükség, a meghatározott időtartam után (pl. 1 hónap) az érintettek közösen értékelik az eredményeket.

A panaszkezelés rendjét az érintettekkel ismertetni kell.

4. A panaszkezelés folyamata, panaszkezelés lépcsőfokai

- A panaszbejelentés megtehető az intézmény felé szóban, írásban, illetve e-mailen, telefonon keresztül.
- Ha a panasz nem a megfelelő szintre érkezik, vissza kell utalni a megfelelő szintre, és erről a panaszost értesíteni kell.
- Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy a csoportvezető óvónőhöz/osztályfőnökhöz/kollégiumi nevelőhöz fordul,
- A csoportvezető óvónő/osztályfőnök/kollégiumi nevelő kezeli a problémát vagy az általános igazgatóhelyetteshez fordul,
- Az általános igazgatóhelyettes kezeli a problémát vagy az igazgatóhoz fordul,
- A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul.
- Az intézményvezető ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat és értékeli a megvalósítást, ill. szükség esetén korrekciós javaslatot tesz és készíti.

4.1. Panaszkezelés lépcsőfokai tanuló esetében

1. szint

- ✓ A panaszos problémájával az érintett pedagógushoz, illetve az osztályfőnökhöz fordul.
- ✓ Az osztályfőnök legkésőbb három munkanapon belül megvizsgálja a panasz megalapozottságát, jogosságát, és tisztázza az ügyet a panaszossal.
- ✓ Megalapozott, illetve jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha az egyeztetés eredményes, akkor a panasz-ügy megnyugtatóan lezárul.

2. szint

- ✓ Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezető elé.
- ✓ Az intézményvezető legkésőbb 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- ✓ Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy 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 eredményeket.

3. szint

- ✓ Ha a probléma ezek után is fennáll, az intézményvezető közvetíti a panaszt a fenntartó felé.
- ✓ Az intézményvezető a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, és javaslatot tesz a probléma kezelésére.
- ✓ A fenntartó – adott esetben - egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.

A folyamat gazdája az intézményvezető, 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.

4.2. Panaszkezelés lépcsőfokai alkalmazottak (pedagógus és nem pedagógus) esetében

A panaszkezelési eljárás célja, hogy az Érsekség oktatási-nevelési intézményeiben történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

1. szint:

- ✓ A panaszos a panaszát szóban vagy írásban eljuttatja az intézményvezetőhöz.
- ✓ Az intézményvezető 3 munkanapon belül megvizsgálja a panasz megalapozottságát, jogosságát, és amennyiben nem minősül annak, erről közvetlenül tájékoztatja a panaszost.
- ✓ Ha a panasz megalapozottnak, jogosnak minősül, akkor az intézményvezető 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal a megoldási lehetőségekről, az eljárás további menetéről.
- ✓ Ezt követően az egyeztetést, a probléma megoldására irányuló megállapodást írásban rögzítik és elfogadják 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 az intézményvezető az eredményeket.

2. szint:

- ✓ Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg az intézményvezető közreműködésével, akkor az intézményvezető közvetíti a panaszt a fenntartó felé
- ✓ 15 munkanapon belül az iskola intézményvezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, javaslatot tesz a probléma kezelésére, írásban.
- ✓ Ezután, a fenntartó képviselője, az intézményvezető egyeztetnek a panaszossal, és a probléma megoldására irányuló megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik az eredményeket. Ha ekkor a panasz-ügy megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.

A folyamat gazdája az intézményvezető, 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.

4.3. Panaszkezelés lépcsőfokai szülő, gondviselő, nevelőszülő esetében

1. szint:

- ✓ A panaszos problémájával az érintett pedagógushoz, ill. az osztályfőnökhöz fordul.
- ✓ Az osztályfőnök legkésőbb három munkanapon belül megvizsgálja a panasz megalapozottságát, jogosságát, amennyiben az nem minősül annak, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- ✓ Megalapozott, illetve jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a panasz-ügy megnyugtatóan lezárul.

2. szint:

- ✓ Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezető felé.

- ✓ Az intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- ✓ Az egyeztetést, a probléma megoldására irányuló megállapodást a panaszos és az érintettek 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 eredményeket

3. szint:

- ✓ Ha a probléma ezek után is fennáll, az intézményvezető közvetíti a panaszt a fenntartó felé.
- ✓ Az intézményvezető a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, és javaslatot tesz a probléma kezelésére.
- ✓ A fenntartó egyeztet a panaszossal, amelyet írásban is rögzítenek.

A folyamat gazdája az intézményvezető, 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.

4.4. A panaszügyek elintézésére vonatkozó közös szabályok

A panasz, illetve bejelentés alapján – ha az alaposnak bizonyul – gondoskodni kell a feltárt hibák okainak megszüntetéséről, illetve az okozott sérelem orvoslásáról és indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

A panaszügy kivizsgálásának eredményéről, annak lezárásáról, a panaszost, valamint az ügy további érintettjeit minden esetben értesíteni, illetve megfelelően tájékoztatni kell.

5. Dokumentációs és adatvédelmi előírások:

A panaszokról az intézményvezető „Panaszkezelési nyilvántartás”-t köteles 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, illetve 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 teendőről.

A Panaszkezelési Nyilvántartó lap mintáját jelen Szabályzat 1. számú melléklete tartalmazza.

Az írásbeli panaszokat - beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is - továbbá az azokra adott válaszokat három évig kell archiválni, ezt követően az adathordozókat (okiratokat) selejtezni szükségeltetik. A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panasz regisztrálásának és elbírálásának célját szolgálják.

A panaszokkal kapcsolatos dokumentációt erre a célra kijelölt dossziében, illetve elektronikus adathordozón kell tartani és az intézmény adatvédelmi előírásai szerint megfelelően gondoskodni kell a panasz-beadványok fizikai, illetve informatikai biztonságáról. Biztosítani kell, hogy a panasz ügyekben keletkezett személyes adatokat, a beadványok tartalmát csak az intézmény, illetve a fenntartó azon a munkavállalói, és egyéb az érdekkörükben eljáró személyek ismerhessék meg, akiknek erre munkakörük, feladataik ellátása érdekében szükségük van

6. Záró rendelkezések

1. Jelen szabályzat módosítására és annak értelmezésére a Veszprémi Főegyházmegye érseke jogosult.
2. Jelen szabályzat egyházi szabály szerinti rendelkezés.
3. Jelen szabályzat az Érsek általi jóváhagyását követő napon lép hatályba.
4. Jelen szabályzat a helyben szokásos módon kerül közzétételre.
5. A szabályzat tartalmát az intézményvezető köteles ismertetni az intézmény munkatársaival.
6. A szabályzat egy példányát hozzáférhetővé kell tenni az intézmény valamennyi alkalmazottja számára a tanári szobában, valamint az intézmény honlapján.

Veszprém, 2024. január 18.

Jóváhagyom:

.....
+ *Udvardy György*

Dr. Udvardy György

Érsek



Jóváhagyom:

Dékány Árpád Sixtus O.Cist.
Dékány Árpád Sixtus O.Cist.

EKIF

Dátum: *2024. 01. 18.*

1. számú melléklet a Panaszkezelési Szabályzathoz

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