



KONFLIKTUS ÉS PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Zenit Általános Iskola
OM: 203508
2132 Göd, Madách u. 40.



1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1 Bevezetés

Az alapítványi fenntartású Zenit Általános Iskola megalkotta konfliktus és panaszkezelési szabályzatát annak érdekében, hogy a partnerei – munkavállalók, gyermekek, szülők, külső partnerek – konfliktusait, panaszait egységes szabályok szerint, átlátható, hatékony módon vizsgálja ki és kezelje.

1.2. A szabályzat célja

A konfliktus és panaszkezelési szabályzat célja, hogy partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon intézményi tevékenységünknek.

1.3. Alapelvek

- A konfliktus és panaszkezelésnek érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz, konfliktus okát, és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni.
- A beérkezett észrevételeket elemezzük.
- A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.
- A panaszvonal (panaszkezelési szintek) betartása kötelező.
- Az egyeztetés és visszacsatolás lehetőségének hiánya miatt, névtelen bejelentés kivizsgálására nincs mód.

2. A KONFLIKTUSKEZELÉS

Közösségünk minden tagjára vonatkoztatjuk a konfliktuskezelés eszméjét és eljárás módját, legyen szó akár tanulók közötti konfliktusról, akár szülők, munkavállalók közötti konfliktusokról. A konfliktus kezelés legfontosabb szempontjai:

- a konfliktus helyzetbe érintett minden személy véleményét, álláspontját megkülönböztetés nélkül meghallgatjuk
- a konfliktushelyzet megoldásában minden érintett személyiségi jogait, és emberi méltóságát tiszteletben tartjuk
- a konfliktushelyzet minden résztvevőjétől asszertív, megoldásfókuszú hozzáállást várunk el.

2.1 A konfliktus kezelés menete diák-diák közötti konfliktus esetén

A diákok egymás közötti konfliktusait, amennyiben ezt a konfliktusban álló felek vállalják, minden lehetséges esetben a resztoratív (jóvátételi szemléletű) konfliktusrendezés módszereit alkalmazva kezeljük.

- A Zenitben arra tanítjuk a diákjainkat, hogy egymás közötti konfliktusaikat kulturáltan, nyitott és asszertív kommunikáció által próbálják egymás között megoldani.
- Ha a tanulók egymás között nem tudnak megoldásra jutni, be kell vonni az osztályfőnököt a folyamatba. Innentől kezdve az ő feladata medálni a tanulók között. Ha a konfliktus osztályokon átível, az összes érintett osztályfőnököt be kell vonni a beszélgetésbe.
- A szülőket akkor kell bevonni a folyamatba, ha az osztályfőnökök a gyermekekkel nem tudták megoldani a konfliktust. A szülők kötelessége megjelenni ezeken a beszélgetéseken, és nyitottan kezelni a pedagógusok ajánlásait.



- Ha az igazgató úgy érzi, hogy a konfliktust nem sikerült lezárni, bevonhat külső szakembert a konkrét helyzet megoldására.
- Abban sajnálatos esetben, ha nem sikerül a problémát a konfliktuskezelés folyamatában megoldani, az érintettek panaszt tehetnek, amivel beindul a panaszvonal eljárása. Lásd 3. fejezet.

2.5 A konfliktuskezelés menete szülő-szülő közötti konfliktus esetén

- Ha a szülők egymás között nem tudnak megoldásra jutni, be kell vonni az osztályfőnököt a folyamatba. Innentől kezdve az ő feladata mediálni a szülők között. Ha a konfliktus osztályokon átível, az összes érintett osztályfőnököt be kell vonni a beszélgetésbe.
- Abban az esetben, ha a konfliktus, az osztályfőnök bevonásával sem oldódott meg, értesíteni kell az igazgatót, és ő veszi át a konfliktus kezelési folyamat mediálását, koordinálását. Ő dönt a következő beszélgetések résztvevőiről is.
- Ha az igazgató úgy érzi, hogy a konfliktust nem sikerült lezárni, bevonhat külső szakembert a konkrét helyzet megoldására.
- Abban sajnálatos esetben, ha nem sikerül a problémát a konfliktuskezelés folyamatában megoldani, az érintettek panaszt tehetnek, amivel beindul a panaszvonal eljárása. Lásd 3. fejezet.

3. PANASZKEZELÉS MENETE

3.1 A panasz bejelentése

A fenntartó részére panaszt elektronikus úton a fenntarto@zenitiskola.hu e-mail címre, írásban zárt borítékban az iskola titkárságán, vagy levélküldeményben lehet benyújtani az alábbi címre: 2132 Göd, Madách u. 40.

Az iskola részére az alábbi módokon lehet panaszt benyújtani:

| FORMA | MÓD | IDŐPONT | ELÉRHETŐSÉG |
|---------|-------------------|--|--------------------------|
| SZÓBELI | személyesen | hétfőtől péntekig 8.00 – 16.00 óra között az iskola titkárságán, egyéni fogadóórákon, a munkatervben tervezett fogadóórákon és szülői értekezleteken, SZMK értekezleten. | 2132 Göd, Madách u. 40. |
| | IRÁSBELI | személyesen | |
| | postai úton | bármikor | |
| | elektronikus úton | bármikor | titkarsag@zenitiskola.hu |

3.2 A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A panaszt megvizsgáljuk, és a panasszal kapcsolatos döntést/intézkedést a panaszos felé indokolással közöljük. Írásbeli panasz esetén a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldjük a panaszos részére.

Ha a panaszkezelés nem az intézmény hatáskörébe tartozik (pl: étkezés, telefonhasználattal összefüggő magánjellegű sérelmek, vagyontárgy eltulajdonítás, iskolán kívül történt esemény) akkor az iskola a panaszost tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz fordulhat.



- Abban az esetben, ha a konfliktus, az osztályfőnök és szülők bevonásával sem oldódott meg, értesíteni kell az igazgatót, és ő veszi át a konfliktus kezelési folyamat mediálását, koordinálását. Ő dönt a következő beszélgetések résztvevőiről is.
- Ha az igazgató úgy érzi, hogy a konfliktust nem sikerült lezárni, bevonhat külső szakembert a konkrét helyzet megoldására.
- Abban sajnálatos esetben, ha nem sikerül a problémát a konfliktuskezelés folyamatában megoldani, az érintettek panaszt tehetnek, amivel beindul a panaszvonal eljárása. Lásd 3. fejezet.

Kortárs közösségen belüli bántalmazás (bullying)

A kortárs közösségen belüli bántalmazás (bullying) eseteiben az iskola szakemberei az ezekre az esetekre kialakított antibullying protokollnak megfelelően járnak el. A bullying eset jelzését követően a bántalmazott diákkal való segítő beszélgetés és az eset feltárása történik. Az esetkezelés során a bántalmazásban résztvevő diákoknál a cél a tetteik következményeinek beláttatása, a bántalmazás azonnali beszüntetése, és a bántalmazott diák számára elfogadható és megfelelő jóvátételi cselekedetek megtétele. A bántalmazás súlyától függően sor kerülhet fegyelmi fokozat alkalmazására, illetve rendőrségi feljelentés megtételére is. Az eset iskolán belüli kezelésének következő lépése a bántalmazott és a bántalmazó diákokkal való utánkövető beszélgetés. Amennyiben az utánkövető beszélgetésből az derül ki, hogy a bántalmazás nem szűnt meg, illetve az ígért jóvátételi cselekedetek nem történtek meg, az eset mindenképpen fegyelmi szankciókat von maga után. A bullying esetek kezelésének része minden érintett fél, a szülők és annak a közösségnek a tájékoztatása, amelyben a bántalmazás megtörtént.

2.2 A konfliktuskezelés menete pedagógus-diák közötti konfliktus esetén

- Ha a konfliktus szaktanár és diák között jött létre, és ők nem tudták egymás között megoldani azt, be kell vonni az osztályfőnököt a konfliktus kezelési beszélgetésbe.
- Ha az osztályfőnökkel nem sikerül oldani a konfliktust, be kell vonni az igazgatót a folyamat mediálásába.
- Ha az igazgató úgy érzi, hogy a konfliktust nem sikerült lezárni, bevonhat külső szakembert a konkrét helyzet megoldására.
- Abban sajnálatos esetben, ha nem sikerül a problémát a konfliktuskezelés folyamatában megoldani, az érintettek panaszt tehetnek, amivel beindul a panaszvonal eljárása. Lásd 3. fejezet.

2.3 A konfliktuskezelés menete pedagógus-szülő közötti konfliktus esetén

- Ha a konfliktus szaktanár és szülő között jött létre, és ők nem tudták egymás között megoldani azt, be kell vonni az osztályfőnököt a konfliktus kezelési beszélgetésbe.
- Ha az osztályfőnökkel nem sikerül oldani a konfliktust, be kell vonni az igazgatót a folyamat mediálásába.
- Ha az igazgató úgy érzi, hogy a konfliktust nem sikerült lezárni, bevonhat külső szakembert a konkrét helyzet megoldására.
- Abban sajnálatos esetben, ha nem sikerül a problémát a konfliktuskezelés folyamatában megoldani, az érintettek panaszt tehetnek, amivel beindul a panaszvonal eljárása. Lásd 3. fejezet.

2.4 A konfliktuskezelés menete pedagógus-pedagógus közötti konfliktus esetén

- Ha a konfliktus két pedagógus között jött létre, és ők nem tudták egymás között megoldani azt, be kell vonni az igazgatót a konfliktus kezelésébe.



3.3. Panaszvonal - A folyamat leírása

- **A panaszos pedagógus**
 - a) A panasz munkaügyi kérdéskörbe tartozik
 - 1. szint: igazgató mint munkáltató
 - 2. szint: fenntartó
 - b) A panasz pedagógiai, szakmai jellegű
 - 1. szint: munkaközösség-vezető
 - 2. szint: igazgató-helyettes(ek)
 - 3. szint: igazgató
 - 4. szint: fenntartó
- **A panaszos tanuló**
 - 1. szint: érintett pedagógus, szaktanár
 - 2. szint: osztályfőnök vagy DÖK segítő
 - 3. szint: igazgató-helyettes(ek)
 - 4. szint: igazgató
- **A panaszos szülő**
 - 1. szint: érintett pedagógus, szaktanár
 - 2. szint: osztályfőnök
 - 3. szint: igazgató-helyettes(ek)
 - 4. szint: igazgató

- **A panaszos nincs közvetlen kapcsolatban az iskolával**

Szükség szerint az iskolatitkártól segítséget kapva rendezheti panaszát a megfelelő szint elérésével.

- Bizonyos, indokolt esetekben panasz közvetlenül a fenntartóhoz is benyújtható a fent leírt módokon.

4. Tanulók és szülők panaszai esetén

- A panaszos diák vagy szülő, problémájával kötelezően először ahhoz a pedagógushoz fordul, akinél a probléma keletkezett. Ha közösen megoldást találnak a probléma kezelésére, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata. Feljegyzés készül.
- Abban az esetben, ha az érintett pedagógus nem tudja megoldani a problémát, vagy a diák vagy a szülő továbbra is elégedetlen, és panaszát fenntartja, akkor az osztályfőnökhöz kerül közvetítésre a panasz. Ha az osztályfőnökkel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamat. Feljegyzés készül.
- Aennyiben az osztályfőnök közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény, és akár a pedagógus, akár a szülő elégedetlen, tovább kerül a panasz az igazgató-helyettes(ek)hez. Ha az igazgató-helyettes(ek)kel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamat. Feljegyzés készül.
- Ha az igazgató-helyettes(ek)nek nem sikerül rendezni a problémát, akkor a panaszos írásos formában jelzi a panaszt az igazgatónak, mellékelve az egyéb írásban benyújtott dokumentumokat, pl: üzenő, szakvélemény, egyéb feljegyzés.
- Ezt követően az igazgató vezetésével, bevonásával történik az intézkedés. Amennyiben az sikerrel zárul, és a felek megegyeznek, minden érintett fél erről írásban tájékoztatást kap. Feljegyzés készül.
- Ha a szülő, vagy a pedagógus számára nem megnyugtatóan zárul le a panaszkezelési folyamat, és panaszát továbbra is fenntartja, úgy azt jelezheti a fenntartó felé.



4.1. A dokumentumok és bizonylatok rendje

| Bizonylat megnevezése | Kitöltő/Készítő | Megőrzési HELY | Megőrzési IDŐ | Másolatot kap |
|---------------------------------|---|----------------|---------------|---------------|
| Panasz | a panaszt benyújtó személy | Irattár | 3 év | Panaszos |
| Panaszkezelési Nyilvántartó Lap | Iskolatitkár | Irattár | 3 év | ∅ |
| Feljegyzések | a megbeszélésen résztvevő iskolai alkalmazott | Irattár | 3 év | Panaszos |

Felelős

A panaszkezelési szintnek megfelelő intézkedő személy.

Intézkedést hozhat

A megfelelő szinten szereplő pedagógus, osztályfőnök, igazgató-helyettes(ek), igazgató és a fenntartó.

Értesítést kap

- A panaszos
- Irattár
- Indokolt esetben az igazgatónak bejelentési kötelezettsége van a fenntartó felé.
- Abban az esetben, ha a panasz közvetlenül a fenntartóhoz érkezett, a fenntartónak tájékoztatási kötelezettsége van az iskola vezetősége felé.

5. PANASZNYILVÁNTARTÁS

A beérkezett panaszokról és az azokat megoldó intézkedésekről nyilvántartást vezetünk amely az 1.sz. mellékletben található Panaszkezelési Nyilvántartó Lapon, az alábbi adatokat tartalmazza:

- a panaszos (intézmény/személy) nevét, intézményi kötődését
- a panasz fogadóját (tanár, osztályfőnök, igazgató, fenntartó, stb.)
- a panasz leírását, tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját és módját,
- a panasz megoldására szolgáló intézkedést, leírását, elutasítás esetén annak indoklását,
- a panaszügy intézésében eljáró végrehajtásáért felelő személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét,
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt (a nyilvántartó lap mellékleteként).

6. EGYÉB

Szabályzat elérhetősége

Jelen Konfliktus Panaszkezelési Szabályzat az intézmény titkárságán, és az iskola Weblapján is elérhető.



Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2024. szeptember 1. napjától hatályos.

Panaszkezelési Szabályzat megismerése, elfogadása

Nevelőtestület, 2024. augusztus 30-án a szabályzatot elfogadta



igazgató

Melléklet: 1. Panaszkezelési Nyilvántartó Lap



1. sz. Melléklet

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

| | |
|--|--|
| Panasztétel időpontja: | |
| Panasztevő neve, intézményi kötődése: | |
| Panasz leírása: | |
| Panaszt fogadó | |
| neve: | |
| beosztása: | |
| Kivizsgálás módja: | |
| Kivizsgálás eredménye: | |
| Szükséges intézkedés: | |
| határideje: | |
| Végrehajtásért felelős neve: | |
| Panasztevő tájékoztatásának időpontja: | |
| Mellékletek: | |
| | |
| | |
| | |