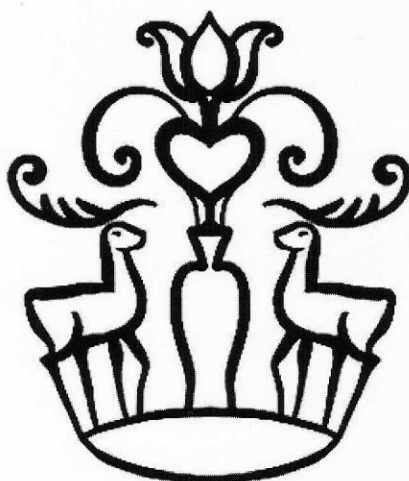


12. számú SZMSZ Melléklet

**A Tiszta Forrás Waldorf Általános Iskola,
Gimnázium, AMI és Óvoda**



Panaszkezelési Szabályzata

Panaszút-Megoldásút

„Gyógyír csupán az, ha az egész közösség az egyes ember lelkének tükreben képződik, s az egyes ember lelkének ereje hat a közösségben.”

(Rudolf Steiner: A szociális etika mottója)

A Waldorf-közösség egy organikus közösség, így konfliktus is előfordulhat az intézményben. A krízisek a fejlődés természetes velejárói. A gyermekeket nevelni csak bizalommal teli légkörben lehet – ez a gyermekek alapvető érdeke. Szükség esetén mindent meg kell tenni a bizalom helyreállítása érdekében. A Panaszút-Megoldásút célja az óvodai, iskolai, gimnáziumi élet mindennapjai során keletkező nehézségek, problémák megfelelő szinten, módon és a legkorábbi időpontban való észlelése, megoldása.

Együttműködésünk alapelvei

Az óvoda, iskola és gimnázium szervezeti felépítésének és működésének alapját a pedagógusok-szülők-fenntartó hármasságának egysége adja. Ebben az egységben saját hatáskörében mindenki szabadon cselekedhet, a másik fél hatáskörét viszont tiszteletben tartja, nem lépi át (kompetencia határok megtartása). A három fél együttműködő partner.

- Közös feladatunk élővé tenni, hogy a gyermekek köré csak együtt tudunk burkot képezni úgy, hogy: - a gyermekeket az óvodában, iskolában, gimnáziumban közvetlenül megtartják és burkolják a pedagógusok, - a pedagógusokat megtartja és burkolja a fenntartó, - a fenntartót megtartja és burkolja az intézmény szülői köre.
- Minden fél feladata és felelőssége a jó együttműködéshez szükséges szeretetteljes, biztonságos és elfogadó légkör kialakítása és fenntartása.
- A tisztelet megadása, az emberi méltóság megőrzése minden fél számára jár mind gondolatban, szóban és cselekedetben.
- A felek ítéletmentes viszonyulása egymás iránt alapvető kell, hogy legyen - Minden esetben ismertessék meg a másik oldal is. - Kérdések révén fontos mélyíteni egymás megértését.
- Pozitivitás egymás és a szociális helyzetek iránt, a jót meglátni az eseményekben: mindenből tanulunk, minden helyzet (a nehéz is) a fejlődést szolgálja.
- Fontos, hogy a hosszú távú közösségi érdekek prioritásban az egyéni és rövid távú érdekek elé kerüljenek.
- A magánélet tiszteletben tartása jogos igénye minden félnek. Telefonhívások, üzenetváltások az intézmény nyitvatartási ideje alatt lehetségesek.

A Panaszkezelés alapelvei

- A mi közösségünk: tanárok, pedagógusok, munkatársak és szülők olyan együttes munkát szeretnénk, amelyben az emberi kapcsolatok őszinteségen, bizalmon, és egymás kölcsönös megbecsülésén alapulnak. Ebben a munkában minden résztvevőnek a közös célra irányuló kívánsága, vágya és törekvése, hogy egyenrangúan kapcsolódhasson az intézmény mindennapjainak közös alakításához. Ebből következőleg a felmerült kérdéseket, nehézségeket ott és azokkal az érintett személyekkel válaszolják és oldják meg, ahol, és akik körében felmerült a kérdés, a konfliktus.
- Az intézményért mindannyian felelősséget vállalunk. Szavainkat, tetteinket ezzel a felelősséggel nyilvánítjuk ki.
- a Vitás kérdéseket ne messengeren, facebook csoportban kommunikáljunk, hanem az érintett félnek személyesen, vagy a pedagógusoknak az intézményi e-mail címén, (vezetéknév.keresztnév@felegyhaziwaldorf.hu) jelezzük.
- Az intézmény és a fenntartó egyesület működési szabályait (SzMSz, Házi rend, Szülői megállapodás, Alapszabály) mindannyian betartjuk.
- Bátran jelezzük egymás felé, ha az alapelveinktől, megállapodásainktól eltértünk, mindezt személyesen/vagy írásban, az érintett félnek/HÍD csoportnak vagy tagjainak tesszük. A jelzés/visszajelzés elmaradása is felelősség.
- Érintettek köre: Az intézménnyel jogviszonyban álló és az intézmény működtetésében mandátummal rendelkező minden felnőtt/szerv.
- A kérdés kezdeményezője és érintettje mindvégig jogosult személyesen részt venni a folyamatban, az intézmény szerveinek ülésén.
- Törekedni kell a közös megoldásra.
- Tanácsadóként, mediátorként, HÍD-csoport tagjaként minden érintett fél által elfogadott, a konfliktusban személyes vagy érzelmi téren nem érintett/bevonódott személy jelölhető ki/választható.

Az érintett személyek és jogaik

Szülők

A szülők vállalják, hogy gyermekük érdekében együttműködnek a pedagógusokkal, tanárokkal, közösen keresik a felmerült kérdésekre a megoldásokat. A szülők személyesen, illetve a szülői körök keretében szabadon tevékenykednek, javaslatokat, kérdést, kérést fogalmazhatnak meg, kezdeményezést tehetnek. A szülő kérdésével (gyermek nevelésével vagy az iskola életével kapcsolatban felmerülő személyes problémáikkal) először az érintett óvónőhöz, osztálytanítóhoz, a szaktanárhoz, az osztálykísérőhöz, a HÍD csoporthoz, majd az Óvónői/Tanári Konferenciához fordulhatnak segítségért, vagy a tisztázás érdekében. Ez a megkeresés történhet szóban vagy írásban (emailben: vezetéknev.keresztnev@felegyhaziwaldorf.hu). A pedagógusok email címe a titkárságon megtalálható. A szóban feltett kérdésekre szóban vagy írásban kaphat választ az érintett, a Panaszút ügymenetében rögzített határidők szerint. Szükség szerint a beszélgetésről, megállapodásról "Feljegyzést" készítenek, melyből minden érintett fél kap egy példányt.

Az első találkozóra 5 munkanapon belül kell alkalmat teremteni. Ha a felek szükségesnek tartják, további beszélgetésekre is sor kerülhet, akár más, a gyermek nevelésében közvetlenül érintett tanár részvételével is. A beszélgetésről, a megoldási javaslatokról, megállapodásokról írásbeli feljegyzés készül, melyről egy-egy példányt kapnak az érintett felek.

Ha a felmerülő problémára nem sikerült megoldást találni, akkor a szülők/pedagógus - az érintett felek az ÓK/TK-hoz fordulhatnak közvetlenül vagy a HÍD-csoporton keresztül, kizárólag írásos formában. Minden ilyen esetben röviden ismertetni kell a kérést, kérdést, annak indoklását, illetve az eset előzményeit, az eddig megtett lépéseket.

Osztályszintű/Óvodai csoportszintű probléma esetén a szülő/k személyesen vagy a szülői esten jelzik az osztálytanítónak/óvónőnek a felmerült kérdést, aki lehetőség szerint azonnal választ ad, vagy meghatározza a válaszadás időpontját. Ha a szülők a választ nem tartják kielégítőnek, a HÍD-csoport segítségét kérik, majd közösen írásos formában veszik fel a kapcsolatot az ÓK/TK-val, és együtt keresik a megoldást.

Intézményszintű problémáikkal az intézmény vezetőségéhez/ÓK/TK/PK lehet fordulni szóban vagy írásban. A beszélgetéseken legalább 3 fő részvétele javasolt, a 3. személy szerepe a jegyzetelés, megfigyelés, a beszélgetés mederben tartása. A szóban feltett kérdésekre 10 munkanapon belül szóban vagy írásban kaphat választ az érintett. Ha itt nem jutnak megoldásra, akkor pedagógiai kérdésekben a Pedagógiai Kollégiumhoz, a gazdasági/jogi kérdésekkel a Fenntartó Egyesülethez fordulhatnak.

Óvónők, Tanárok

A pedagógusok vállalják, hogy a gyermekek fejlődése érdekében együttműködnek a szülőkkel és a ÓK/TK/PK-val, a felmerülő kérdésekre közösen keresik a megoldásokat. A tanárok/óvónők kérésükkel az iskolán belül fordulhatnak a szülőkhöz, tehát a szülői körükhöz vagy a Szülői Fórumhoz, a HÍD csoporthoz, ÓK/TK/PK-hoz, illetve a Fenntartó Egyesülethez. A szülőkkel kapcsolatos kérés esetében a pedagógusoknak mindig törekedniük kell a személyes beszélgetéseken a probléma közösen elfogadható lezárására, a konszenzusos megállapodásra. Ezekbe a beszélgetésekbe további fél is bevonható. A beszélgetések során felmerült megoldási utakról, megállapodásokról, a visszatekintés időpontjáról, módjáról feljegyzés készül, melyből minden érintett fél kap egy példányt. Ha a probléma tisztázása nem lehetséges az adott szinten, akkor a Panaszút ügymenete szerint kell cselekedni.

Diákok

Természetesen a diákoknak is lehetőségük van érdekképviselőre, amelynek fórumai: a pedagógus személyes megkeresése, osztálykísérői órák, DÖK gyűlések, HÍD csoport, TK. Érdemes betartani a Panaszút lépéseit.

Az érintett szervek és jogaik

HÍD csoport

A HÍD csoport egy kisebb, nyilvános csapat, amely szülőkből, óvónőkből, tanárokból, szülő-tanárokból szerveződik, akik elérhetősége a faliújságon és a titkárságon is megtalálható. Célja és feladata a problémás ügyek pártatlan, megoldásfókuszú kezelésének segítése a szülők és ÓK/TK, vagy tanár ÓK/TK között. A fókuszban a megoldás keresése és a felek közötti pártatlan közvetítés, objektív és tiszteletteljes kommunikáció segítése áll.

Sok esetben a szülő nem tudja, vagy úgy érzi, nem meri megkeresni problémájával az ÓK/TK-t. A HÍD csoport erre nyújthat megoldást. Hidat teremt, felméri, és feltérképezi a problémát, amit nem sikerült megoldani első körben, érdekképviselő szintjén folyamatkövetést végez, ügyel a kommunikációra és a határidők betartására, hogy ne húzódjanak el a problémás ügyek. A probléma végül mindig összegzéssel, és visszacsatolással zárul, ahol minden szereplő fél információt kap a közös megállapodásról, annak feltételeiről.

(A csoport munkája a kérés beérkezésétől legfeljebb 30 napig tarthat, de törekedni kell a minél gyorsabb rendezésre. Ha a probléma rendeződik, arról írásos megállapodás születik a felek aláírásával, amelyről az illetékes konferenciát tájékoztatni kell.

Ha a probléma továbbra is fennáll, akár súlyosbodott, akkor a HÍD csoport és a kérdés/kérés felvetője az ÓK/TK, vagy az intézmény minden pedagógusát összefogó Pedagógiai Konferencia elé viszi a konfliktust, abban bízva, hogy az intézményegységek segíthetik egymást.

Óvónői/Tanári Konferencia (ÓK/TK)

Az ÓK/TK fogadja a HÍD csoport által írásos formában benyújtott megkereséseket, és az érintett számára részvételi lehetőséget biztosítva a konferencián feltárják a problémát. Egy felvetést, ötletet, problémát közvetlenül is be lehet nyújtani az ÓK/TK-nak írásban vagy személyesen, előre egyeztetett időkeretben.

(Az ÓK/TK bármely hozzá beérkező kéressel foglalkozni köteles az írásbeli jelzés beérkezését követően legkésőbb a második konferenciáján és azt napirendi pontjai között feltüntetni. Az előterjesztés a konferenciavezető feladata. Az ÓK/TK a probléma kezelését és a megoldás közös keresését az érintett felek bevonásával végzi, írásban rögzíti a megállapodásokat, időkereteket és visszatekintés ütemezését. Az ÓK/TK delegálhatja a HÍD csoport számára a folyamat követését, vagy tagjai közül kijelölhet/felkérhet pedagógus(oka)t. Az ÓK/TK/HÍD vezetője figyelemmel kíséri a folyamat alakulását, és ha szükségesnek ítéli, újra az ÓK/TK napirendjére tűzi. Ha az elért „megállapodást” az ÓK/TK elfogadja, akkor döntését határozatban rögzíti és döntéséről értesíti az érintetteket.

ÓK/TK döntéshozatala – ha a segítő pedagógus/HÍD csoport folyamatkezelése nem vezet eredményre, az ÓK/TK határoz a probléma pedagógiai eszközökkel történő további kezeléséről. Az ÓK/TK vezetőjének feladata, hogy írásban tájékoztassa a problémamegoldás folyamatáról, eredményéről a feleket, így zárulhat eredményesen egy konfliktus.

Szülői Fórum (SZF)

A szülői közösség mindenkor maga alakítja ki a saját fórumát, ahol a közösséget érintő kérdésekkel, feladatokkal foglalkoznak. Tehát a Szülői Fórum is egy út arra, hogy a szülők kérdései írásos formában a Konferenciák elé kerüljenek, és viszont. A konferenciavezetővel egyeztetett időpont alapján az ÓK/TK-án napirendi pontot kap a SZF vezetője, ahol megjelenítheti kéréseiket, problémájukat.

Fenntartó Egyesület (FE)

A FE a legsúlyosabb, megoldatlan ügyekben vesz részt, a törvényességet képviseli. A FE-hez a Panaszút-Megoldásút eljárási rend utolsó lépéseként lehet fordulni. A FE a hozzá beérkezett ügyekkel 15 munkanapon belül köteles foglalkozni és a megkeresésre választ adni. (Lásd: Panaszkezelési, megoldáskeresési eljárásrend V. szint.)

Panaszkezelési, megoldáskeresési eljárásrend

I. szint:

A panaszos (a diák, a szülő saját vagy gyermeke képviselőjében, pedagógus, munkatárs) az osztály/csoport pedagógusához/szaktanárához/az illetékes személyhez fordul problémájával. Előre egyeztetett időpontban (a probléma felmerülésétől számított 5 munkanapon belül) az érintettek személyesen is találkoznak, és beszélgetésre kerül sor, ahol feltárják a problémás ügyet, és ha lehetséges, azonnali megoldásra jutnak. Ha a megoldást közös vállalások, folyamatkövetés jelentik, ezeket írásban rögzítik, melyből az érintett felek kapnak egy-egy példányt.

Felelős: Pedagógus

Határidő: 5 munkanap

II. szint:

Ha az I. szinten nem születik megoldás, akkor a pedagógus felelős azért, hogy 5 munkanapon belül feldolgozásra kerüljön az ügy. A panaszosok a HÍD-csoportot hívhatják segítségül, és itt a problémára megoldás születhet. Az ügymenetről mindenképpen írásos feljegyzés/jegyzőkönyv készül a felek aláírásával, dátummal.

Ha a panaszos önállóan képviseli magát, akkor közvetlenül az ÓK/TK-hoz is fordulhat (a III. szinten).

Felelős: Pedagógus és a HÍD képviselője

Határidő: 5 munkanap

III. szint:

Ha a probléma még mindig fennáll, további rendezése érdekében a HÍD képviselője vagy a panaszos önállóan írásban ismerteti az ÓK/TK-val a helyzetet, a korábbi megoldási próbálkozásokat, javaslatokat, felmerült kérdéseket, feszültségeket. A HÍD pártatlanul képviseli mindkét felet a Konferencia előtt. A Konferencia megoldási javaslatot tesz, ha lehetséges mindkét fél számára elfogadható döntést hoz, mely Határozatba foglalva bekerül a konferencia jegyzőkönyvbe, vagy tovább terjeszti az ügyet a IV. szintre a PK felé.

Felelős: ÓK/TK vezetője, folyamatkövetés: HÍD

Határidő: 10 munkanap.

IV. szint:

A probléma a PK elé kerül, megoldási javaslat és döntés születik. Külső mediátor bevonása is javasolt, amelyet a konfliktus résztvevői finanszíroznak.

Felelős: ÓK/TK, PK, folyamatkövetés: HÍD

Határidő: 20 munkanap.

V. szint:

A továbbra is fennálló konfliktus esetén, ha a Pedagógiai Konferencia döntését valamelyik érintett fél nem fogadja el, a Fenntartó Egyesület vizsgálja meg az ügyet a törvényesség szempontjából. (SZMSZ, Panaszút szerint történt-e az eljárás, megtörtént-e minden lépés, írásban rögzített vállalások, lépések megvalósultak-e, folyamatkövetés visszatekintés megtörtént-e, együttműködés felbontása jogos-e, mindkét fél betartotta-e a vállalásait, stb.)

Felelős: ÓK, TK, PK Egyesület, folyamatkövetés: HÍD

Határidő: 20 munkanap

VI. szint

A panaszos az Intézményen kívül keres megoldást. Ebben az esetben az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg: így a 20/2012. (VIII.31.) EMMI rendelet.

A Tiszta Forrás Waldorf Intézmény SZMSZ-ének 12. számú mellékletét képező Panaszkezelési Szabályzatot az Intézmény Pedagógiai Kollégiuma 2025.06.23-án kelt 01/06/2025 PK Határozatával elfogadta.

A panaszkezelési szabályzat 2025.07.01-én lép hatályba.

Kelt: Kiskunfélegyháza, 2025.06.23.



Árvainé Volentér Éva

főigazgató



Daru Orsolya

konferenciavezető