

Ócsai Halászy Károly Általános Iskola

Panaszkezelési szabályzat



OM azonosító: 032484

Székhely: 2364 Ócsa, Bajcsy-Zs. u. 54 - 56.

Elérhetőség: 06 29 378-023

titkarsag@halaszyiskola.hu

Tartalom

Bevezetés.....	3
Jogszabályi alap	3
Alapelvek	3
A panaszkezelés lépcsőfokai.....	4
Panaszkezelés tanuló esetében.....	4
Panaszkezelési eljárásrend szülő/törvényes képviselő, külsős személy részére.....	5
Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére	5
Elbírálás határideje	6
Az eljárásra jogosult szerv felhívhatja a panaszost vagy a bejelentőt:	6
Kivizsgálás mellőzése.....	7
Ha a panasz alapos	7
Bejelentő védelme.....	8
Valótlan információk közlése	8
Dokumentációs előírások	9
Záró rendelkezések.....	Hiba! A könyvjelző nem létezik.

Bevezetés

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, okával kapcsolatos körülményeket az intézmény igazgatója köteles megvizsgálni. Jogosság esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény fenntartójánál intézkedést kezdeményezni.

A „Panaszkezelési szabályzat”-ról a Házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

Jogszabályi alap

- 2023. évi XXV. törvény a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról
- Az iskola panaszkezelési szabályzata

Alapelvek

- **Fokozatosság:** A panaszokat elsősorban az érintettek szintjén kell rendezni.
- **Pártatlanság:** A kivizsgálásban nem vehet részt az a személy, akinek döntése vagy mulasztása a panasz tárgya.
- **Írásbeliség:** Érdemi vizsgálat alapja a dokumentált (írásos vagy jegyzőkönyvbe vett) panasz.

Panasszal, közérdekű bejelentéssel **bárki fordulhat** az eljárásra jogosult szervhez.

Panasz előterjeszthető:

- Szóban (személyesen, telefonon)
- Írásban: 2364 Ócsa, Bajcsy-Zs. u. 54 - 56.,
 - elektronikusan: Igazgatónak: igazgato@halaszkyiskola.hu / Kréta rendszer
 - Pedagógusnak: Kréta rendszeren keresztül

A szóbeli panaszt vagy a szóbeli közérdekű bejelentést az eljárásra jogosult szerv írásba foglalja és a panaszos vagy a közérdekű bejelentő számára másodpéldányban átadja.

Ha a panaszt vagy a közérdekű bejelentést **nem az eljárásra jogosult szervhez tették meg**, a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a **beérkezésétől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni.**

A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt **az áttételről az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell.**

A panaszkezelés lépcsőfokai

Szint	Felelős	Panasz jellege
I. Szint	Osztályfőnök / Szaktanár	Tanulmányi előmenetel, hiányzások, osztályon belüli konfliktusok, napi pedagógiai munka.
II. Szint	Igazgató	Ha az I. szinten nem született megoldás, vagy a panasz az intézmény működését, pedagógiai programját érinti.
III. Szint	Fenntartó (Tankerületi Központ)	Ha az igazgató döntése elleni fellebbezésről van szó.

Panaszkezelés tanuló esetében

- 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 az igazgató felé.
- Az igazgató 5 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 a beválást. Az eredménytől függően új megoldást dolgoznak ki.

Panaszkezelési eljárásrend szülő/törvényes képviselő, külsős személy részére

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 az igazgató felé.

- Az igazgató 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal 30 napon belül kivizsgálja az panaszt.

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.

- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja a területhez tartozó igazgatóhelyettesnek.

- A felelős megvizsgálja 5 munkanapon belül 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 rögzíti és elfogadja 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 a felelős a beválást.

- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg, se a felelős, se az igazgató közreműködésével, akkor az igazgató a fenntartó felé jelez.

- 30 munkanapon belül az iskola igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére – írásban is.

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

- Az igazgató, akik a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

Elbírálás határideje

Beérkezéstől számított 30 nap

Rendkívüli esetben, ha a vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbítása indokainak egyidejű megjelölésével – tájékoztatni kell. Az elintézés határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.

Az eljárásra jogosult szerv felhívhatja a panaszost vagy a bejelentőt:

- Bejelentés kiegészítésére, pontosítására
- Tényállás tisztázásra
- További információk rendelkezésre bocsátására
- Ha szükséges meghallgathatja

Az eljárásra jogosult szerv a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézése során **a személyes adatok, illetve más adatok védelmére vonatkozó szabályok szerint jár el.**

Ha a közérdekű **bejelentés természetes személyre vonatkozik**, az e természetes személyt megillető, a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások szerinti, a tájékoztatáshoz és hozzáféréshez való joga gyakorlása során **a közérdekű bejelentő személyes adatai nem tehetők megismerhetővé a tájékoztatást kérő személy számára.**

Kivizsgálás mellőzése

Az eljárásra jogosult szerv a kivizsgálást mellőzheti:

- korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata
- ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát

Az eljárásra jogosult szerv a kivizsgálást *mellőzi*:

- sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl terjesztik elő a panaszt
- azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés
 - KIVÉVE: ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál

Ha a panasz alapos

Ha a kivizsgálás eredményeként a panasz részben vagy egészben alapos, gondoskodni kell:

- a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- az okozott sérelem orvoslásáról és
- indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről

Az eljárásra jogosult szerv a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésekor – az adatvédelmi jogszabályokat figyelembe véve – a megtett **intézkedésről vagy annak**

mellőzéséről az indokok megjelölésével a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt haladéktalanul írásban értesíti.

Bejelentő védelme

- nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt
- személyes adatai csak a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett **eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át**, ha
 - e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy
 - az adatai továbbításához a panaszos vagy a közérdekű bejelentő hozzájárult.
- személyes adatai **hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra**
- **kivizsgáló személyek**
 - **a bejelentés tartalmára, az abban érintett más természetes személyre, jogi személyre vonatkozó információkat az eljárásra jogosult szerv feladat- és hatáskörrel rendelkező szervezeti egységével vagy munkatársával oszthatják meg**

Valótlan információk közlése

Ha a panaszos vagy a közérdekű bejelentő **rosszhiszeműen, valótlán adatot vagy információt közölt** és

- ezzel **bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel**, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,
- alappal valószínűsíthető, hogy **másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott**, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

Dokumentációs előírások

A panaszokról az igazgatóhelyettesek „*Panaszkezelési nyilvántartás*”-t kötelesek vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

A panasz tételének 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 nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.

Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként a feljegyzés a további teendő(k)ről.

Záró rendelkezések

Jelen szabályzat az iskola igazgatójának jóváhagyásával lép életbe, és érvényes visszavonásig érvényes. A szabályzatot minden résztvevő pedagógusnak és szülőnek meg kell ismernie a tanév kezdete előtt.

Ócsa, 2025.09.01.

.....
Barta Balázs
igazgató