

Iktatószám: klik032424001/01080-1/2025.

A Kvassay Jenő Általános Iskola

5./2025.(II.10)

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Órbottyán
2025.

1. A szabályzat célja

Jelen Panaszkezelési Szabályzat (továbbiakban: Szabályzat) célja, hogy a Kvassay Jenő Általános Iskola a hatáskörébe tartozó ügyekben (továbbiakban: Iskolai Ügy) - összhangban a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény rendelkezéseivel - biztosítsa a beérkezett panaszok hatékony, átlátható, egységes szabályok szerinti kezelésének rendjét, valamint a panaszok kivizsgálását és a vizsgálat eredményeként feltárt egyéni jog- vagy érdeksérelmek kijavítását, megoldását, megszüntetését.

2. A szabályzat hatálya

1. §. Jelen Szabályzat személyi hatálya az Iskolával tanulói jogviszonyban álló tanulóra, a tanuló törvényes képviselőjére/képviselőire, az Iskola igazgatójára és valamennyi alkalmazottjára terjed ki.

2. §. Jelen Szabályzat tárgyi hatálya kiterjed az Iskolához érkezett mindazon sérelemre/bejelentésre (továbbiakban: iskolai panasz), melyek egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányulnak és kivizsgálásuk, valamint - amennyiben szükséges és indokolt- a döntés az Iskola hatáskörébe tartozik.

Jelen Szabályzat hatálya nem terjed ki mindazon ügyekre, melyek tárgyánál fogva más, különösen bírósági, közigazgatási eljárás hatálya alá tartozik

3. Panaszkezelési rend az iskolában

1. § Az iskola tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit ***panasztételi jog*** illeti meg.

2. § Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre.

3. § A panasz jogosságát, a körülményeket a konkrét esetben eljáró személy, az osztályfőnök, intézmény vezetője vagy helyettese *kötelesek megvizsgálni*.

4. § Jogossága esetén kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény fenntartójánál intézkedést kezdeményezni.

4. Panaszkezelési alapelvek

1. §. Az Iskolához érkezett panaszt az e Szabályzatban és a Panasztörvényben foglaltakkal összhangban kell kivizsgálni.

2. § A panaszt nem érheti hátrány az iskolai panasz megtétele miatt.

3. §. A panaszkezelési eljárás lefolytatása során iskolai panasz kivizsgálására jogosult személy/ek/nek minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, közérthetően, körültekintően, segítőkészen kell eljárnia/uk. A panaszkezelés során az egyenlő bánásmód követelményeit meg kell tartani.

4. §. (1) A panaszkezelési eljárás során a bejelentő személyes adatainak adatvédelmi szabályoknak megfelelő kezelésére, a személyes adatok védelmére eljáró Személy/ek/nek fokozottan ügyelniük kell. (2) A bejelentő személyes adatai csak Iskolai panasz alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át, amennyiben a szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy adatai továbbításához a panaszos egyértelműen hozzájárult. A bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra. (3) Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és a) ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni, b) 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.

5. Panaszkezelés lépcsőfokai

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul.

2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az igazgatóhelyetteshez vagy az igazgatóhoz fordul.

3. Az igazgatóhelyettes kezeli a problémát, vagy az igazgatóhoz fordul.

4. A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul.

6. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

személyesen

telefonon (06 28 360 013)

írásban (2162 Órbottyán, Rákóczi Ferenc út 115.)

elektronikusan (igazgato@kvassaysuli.hu)

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az érintett személy, az osztályfőnök, az igazgatóhelyettes, illetve igazgató hatáskörébe tartozik.

7. Panaszkezelés szülő, tanuló esetében

A panaszos problémájával az érintett pedagógushoz fordul, aki aznap tisztázza az ügyet a panaszossal.

1. § A panaszos, illetve az érintett pedagógus 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, azonnal közvetíti a panaszt az igazgatóhelyettes vagy az igazgató felé.

2. § Az igazgatóhelyettes, igazgató 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, mennyire vált be a javasolt megoldás.

3. § Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.

Az iskola igazgatója a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.

A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.

4. § Ha az iskolai panasz elbírálását megalapozó vizsgálat előreláthatólag a Panaszkezelési szabályzatban meghatározott vizsgálati időn túlmutat, erről a panaszt – az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével - tájékoztatni kell.

5. § A folyamat gazdája az igazgatóhelyettes, 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.

8. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

1. § A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

2. § Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.

3. § A felelős megvizsgálja 3 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 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 a felelős, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.

4. § Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg sem a felelős, sem az igazgató közreműködésével, akkor az igazgató a fenntartó felé jelez.

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

Ezután, a fenntartó képviselője és az igazgató egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.

Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.

5. § Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

6. § Ha az iskolai panasz elbírálását megalapozó vizsgálat előreláthatólag a Panaszkezelési szabályzatban meghatározott vizsgálati időn túlmutat, erről a panaszost – az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével - tájékoztatni kell.

7. § A folyamat gazdája az igazgatóhelyettes, 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.

9. Abban az esetben, ha az iskolai panasz tárgya

a) bonyolult megítélésű

b) több bepanaszolt személyt,

c) az Iskola vezetését,

d) az Iskolaműködését

érinti, az iskolai panaszt a bejelentés fokozatától függetlenül háromtagú bizottság vizsgálja ki.

(2) A háromtagú bizottságot az intézményvezető állítja fel, abban vagy az igazgatónak, vagy az igazgatóhelyettesnek részt kell vennie. További tagjai az Iskola alkalmazottai közül kerülnek kijelölésre.

10. Dokumentációs előírások

A panaszokról az igazgatóhelyettes „*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 készül indoklással arról, hogy nem fogadja el.
11. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés készül a további teendő(k)ről.

11. Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

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