



Panaszkezelési Szabályzat

*Orosházi Vörösmarty Mihály
Általános Iskola*

2025. január

OROSHÁZI VÖRÖSMARTY MIHÁLY ÁLTALÁNOS ISKOLA

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Jogsabályi háttér

A jelen Panaszkezelési szabályzat jogsabályi hátterei:

- 2011. évi CXC. törvény a nemzeti köznevelésről
- 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet a nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról
- 2023. évi XXV. törvény a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról
- 4/2024. (VIII.1.) a Békéscsabai Tankerületi Központ panaszokkal, közérdekű bejelentésekkel és a visszaélések bejelentésével kapcsolatos eljárásról szóló szabályzata

Panasz, közérdekű bejelentés

- *A panasz* olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.
- *A közérdekű bejelentés* olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

Panasszal és közérdekű bejelentéssel (a továbbiakban együtt: panasz, az eljárás pedig a továbbiakban együtt: panaszkezelés) bárki fordulhat a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben eljárásra jogosult szervhez (a továbbiakban: eljárásra jogosult szerv). A szóbeli panaszt vagy a szóbeli közérdekű bejelentést az eljárásra jogosult szerv írásba foglalja és a panaszos vagy a közérdekű bejelentő számára másodpéldányban átadja.

A Panaszkezelési szabályzat célja, hatálya

A panaszkezelési eljárás szabályozásával célunk, hogy az intézményben folyó nevelő-oktató munka illetve egyéb tevékenységek, munkavégzések során a felmerülő problémákat a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten meg lehessen oldani, a jogsabályok és az iskola belső szabályzatai által szabályozott rendet betartsuk és betartassuk. Célunk a partnerek panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása.

A szabályzat célja, hogy meghatározza a panasz fogalmát, értelmezését, kategóriáit, a panasz dokumentálásának rendjét, a nyilvántartásba vételével kapcsolatos előírásokat, a kivizsgálás menetét, a panasz kezelésének rendjét, dokumentálási módját, a panasz megelőzési tevékenység eljárásrendjét, a panaszkezeléssel kapcsolatos feladat- és felelősségi köröket.

A jelen Panaszkezelési szabályzat hatálya kiterjed az Orosházi Vörösmarty Mihály Általános Iskola (a továbbiakban lásd: Iskola) tanulóira, a tanulók törvényes képviselőire, a pedagógusokra, egyéb alkalmazottakra, az iskolával kapcsolatba kerülő személyekre és szervezetekre (a továbbiakban őket lásd: Partnerek).

A panaszkezelés során arra törekszünk, hogy a felvetődött problémák, panaszok az iskolán belül megfelelő szinten rendeződjenek. A panaszkezelés rendje olyan folyamatokat érint, amelyek nem kerültek szabályozásra az Iskola Házirendjében, Szervezeti és Működési Szabályzatában, más szabályzóban.

Panaszkezelési rend az Iskolában

Az Iskola tanulóit, a tanulók törvényes képviselőit, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az Iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre. A panasz jogosságát, a körülményeket az igazgató, az igazgatóhelyettesek, a tagintézmény-igazgatók kötelesek megvizsgálni, jogosság esetén kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban

intézkedni, vagy az igazgatónál, sikertelenség esetén a Békéscsabai Tankerületi Központnál intézkedést kezdeményezni.

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. Az áttételről a panaszt vagy a közérdekű bejelentőt az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell. Ha a közérdekű bejelentés jogszabály megalkotására vagy módosítására irányuló javaslatot tartalmaz, azt a jogalkotói hatáskörrel rendelkező személynek vagy szervnek is meg kell küldeni.

A panaszkezelési alapvető szabályai, lépcsőfokai

A panaszos a problémájával első lépésként az érintetthez forduljon. Ha ott – megítélése szerint – az eljárás nem vezet eredményre, akkor a hivatali hierarchiában egy szinttel feljebb lévő, intézkedésre jogosult személyt keresse. A panaszkezelés lépcsőfokai:

- A szaktanár, az osztályfőnök, a munkaközösség-vezető kezeli a problémát, vagy az igazgatóhelyetteshez, tagintézmény-igazgatóhoz fordul.
- Az igazgatóhelyettes, tagintézmény-igazgató kezeli a problémát, vagy az igazgatóhoz fordul.
- A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul.
- Az igazgató a fenntartóhoz fordul a probléma megoldása érdekében.

A panasz kezelését a jelzés pillanatában meg kell kezdeni. A tipikus problémák külön figyelmet érdemelnek. A későbbi hasonló esetek megoldási módját összegző következtetések levonásával kell segíteni.

Panaszt vagy közérdekű bejelentést közösségek és egyének is tehetnek. A pedagógusok és alkalmazottak a munkaközösségeken keresztül, a szülők a szülői szervezeten keresztül, a tanulók a Diákönkormányzaton keresztül, minden érintett az Intézményi Tanácson és az Iskolaszéken keresztül is nyújthat be panaszt.

A panaszt nem kell kivizsgálni akkor, ha

- az Iskolához benyújtott panasz nem az intézményre, intézményhez kötődik,
- a panasz olyan tartalmú, amely tartalma miatt nyilvánvalóan nem valós panasz, pl.: jogszabályokkal, intézményi belső szabályozásokkal ellentétes stb.,
- a panaszt az Iskola már elbírálta, és változatlan tartalommal került benyújtásra.

A panasz kivizsgálási folyamatot abba kell hagyni, ha a panaszt a panasztevő visszavonja, és a kivizsgálás addig feltárt eredményei azt a tényállást támasztják alá, hogy a panasz nem valós, vagy nem igényel további teendőt. A panasz kivizsgálási tevékenységet a szabálytalanságok kezelési rendje szerint kell lefolytatni akkor, ha a panasz nyilvánvalóan az utóbbi körbe tartozik.

A panasz vizsgálata mellőzhető, ha a bejelentő a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított egy éven túl előterjesztett panasz vizsgálatát kéri.

Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés nem kerül vizsgálatra (kivéve a súlyos jogsérelem esetét).

A panaszközlés jellemző színterei

A panasz vagy közérdekű bejelentés szóban és írásban is megfogalmazható. A panasz benyújtható személyesen, írásban (cím), elektronikusan (e-mail-cím, e-ügyintézés). Lehetséges színterek:

- Fogadóórák
- Szülői értekezletek
- Nevelőtestületi és munkaértekezletek, megbeszélések
- Egyéb értekezlet, megbeszélések
- Személyes megbeszélés, telefonos, e-mailes, köznevelési e-ügyintézésen keresztüli, tanulmányi rendszeren keresztül továbbított megkeresések

A panaszkezelési eljárás

A panaszt mindig rögzíteni kell. A panaszt érkeztetni, iktatni szükséges az Iratkezelési Szabályzatnak megfelelően. Ha szóbeli a panasz, jegyzőkönyvet kell róla felvenni. A nevelési-oktatási intézménybe érkezett vagy az intézményen belül keletkezett iratok kezelésének rendjét az Iratkezelési Szabályzat határozza meg.

A panaszt és a közérdekű bejelentést – ha jogszabály eltérően nem rendelkezik – az eljárásra jogosult szervhez történő beérkezésétől számított harminc napon belül ki kell vizsgálni.

Ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó 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.

A panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.

A panaszkezelés szintjei

Tanulók, szülők, a tanulók törvényes képviselői, hozzátartozók esetében

I. szint

A tanuló problémájával az órák, foglalkozások közti szünetekben elsősorban az ügyeletes nevelőt keresheti. A tanórákon, foglalkozásokon jelentkező problémákat az azt tartó pedagógus kezeli szükség szerint a gyógypedagógiai, pedagógiai asszisztensek bevonásával.

A szülő problémájával reggel az első óra megkezdése előtt, illetve az órák, foglalkozások után keresheti a szaktanárt, osztályfőnököt, a munkaközösség-vezetőt. Személyes találkozó előzetes időpont egyeztetés után lehetséges.

II. szint

Ha az ügyeletes nevelő, az órát, foglalkozást tartó pedagógus, asszisztens nem kompetens a panasz kezelésében, akkor továbbítja azt az osztályfőnöknek, az érintett szaktanárnak, illetve kérheti a probléma megoldását az osztályfőnöktől a tanuló is. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.

III. szint

Ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, akkor azt azonnal továbbítja az igazgatóhelyettesek, tagintézmény-igazgatók felé. A panaszos közvetlenül is fordulhat az igazgatóhelyettesekhez, tagintézmény-igazgatókhoz, ha az osztályfőnök illetve szaktanár nem tesz intézkedést a panasz kezelésére.

IV. szint

Ha ezek után sem oldódik meg az ügy, akkor a panasz az igazgatóhoz kerül, aki 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a megtett intézkedéseket.

V. szint

A probléma további fennállása esetén a panaszos a fenntartótól kérhet jogorvoslatot. Az igazgató a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, és az intézkedésre jogosultak közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.

Alkalmazottak esetében

I. szint

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

II. szint

A felelős 3 munkanapon belül megvizsgálja 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.

III. szint

A felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult.

IV. szint

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.

V. szint

A probléma további fennállása esetén a panaszos a fenntartótól/munkáltatótól kérhet jogorvoslatot. Az igazgató a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, és az intézkedésre jogosultak közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.

A panaszkezelés elbírálásának rendje, az eljárás menete

- A bejelentő meghallgatása
- Az eljáró személy általi adat- és információgyűjtés
- Az érintettek tájékoztatása
- A panasz jogosságának vizsgálata
- Egyeztetés az érintettekkel
- A szükséges intézkedések megtétele
- A bejelentő tájékoztatása a vizsgálat befejezéséről
- A tanulságok rögzítése, következtetések levonása

A panasz kivizsgálásért felelős eljáró személy elsősorban a „A panaszkezelés szintjei” részben meghatározott személyek. Tisztázatlan helyzetben az eljáró személyt az igazgatóhelyettesek, a tagintézmény-igazgatók határozzák meg, személyes érintettsége esetén az igazgató jelöli ki. Az igazgató érintettsége esetén a döntést a tankerület, vagy a nevelőtestület hatáskörébe kell utalni.

A panaszt tevőt, valamint a panasszal érintett személyt értesíteni kell a panaszvizsgálati eljárás megindításáról. Az értesítést megteheti az intézmény vezetése, illetve a panasz kivizsgálásában eljáró személy. Az értesítés történhet szóban, illetve írásban (a szóbeli értesítésről feljegyzést kell készíteni). A panasz dokumentumainak átadása során át kell adni az ügyben eddig keletkezett valamennyi dokumentumot, beleértve az írott feljegyzést, a különböző adathordozón rögzített anyagokat. A panasz dokumentumainak átadása történhet az eredeti dokumentumok, illetve másolatok formájában. Az igazgató, az igazgatóhelyettesek vagy a tagintézmény-igazgatók dönthetnek úgy, hogy az átadott dokumentumról átadás-átvételi jegyzék készüljön.

A tényállás tisztázásához lehetőség szerint teljes körűen kell az információkat beszerezni. Amennyiben az elbírálásához rendelkezésre álló adatok nem elegendőek, tárgyalás tartását, bizonyítási eljárást kell lefolytatni. Célszerű a panasszal érintett személyt, személyeket is meghallgatni úgy, hogy lehetőséget kell adni az üggyel kapcsolatos véleményük elmondására, az általuk ismert információk, iratok átadására. Szükség esetén lehetőség van szakértők, szakemberek bevonására is. A panasszal kapcsolatos tényállás alapján meg kell állapítani azt, hogy valós, vagy vélt panaszról van-e szó.

Valós a panasz akkor, ha a panaszos által előadottak az eljárás, vizsgálat megállapításai alapján megfelelnek a valóságnak, és a feltárt valóság valamilyen helytelen magatartásra, intézkedésre irányul, vagy valamely szabálytalanságra hívja fel a figyelmet. Ezen esetben vizsgálni kell, hogy a panasszal érintett tevékenységet az érintettek szándékosan tették, vagy nem szándékosan tették. Vizsgálat tárgyát képezheti, hogy további kivizsgálásra, felelősséget tisztázó eljárásra szükség van-e. Ha a valós panasz nem egyedi, hanem ismétlődő, akkor a továbbiakban a szerint kell eljárni.

Vélt a panasz akkor, ha az olyan területre vonatkozik, melyről az intézmény, az intézményben dolgozók, illetve az intézmény tanulói közvetlenül nem tehetnek, nem az ő helytelen magatartásukból, intézkedéseikből következik, illetve nem ellentétes valamely belső intézményi, illetve egyéb jogszabályi előírással.

A panasz kivizsgálását követően az információkat továbbítani kell az igazgatóhelyettesek, a tagintézmény-igazgatók, illetve az igazgató felé. Amennyiben a panasszal az intézményvezetés érintett, a panasz kivizsgálásának eredményét a tankerület, vagy a nevelőtestület elé kell vinni.

A panasz kivizsgálásáról, a vizsgálat eredményéről, az esetleg szükséges intézkedésekről az intézmény indokolt esetben határozattal dönt, a határozatot megküldi az érintetteknek.

A panasz vagy a közérdekű bejelentés bejelentőjét a vizsgálat befejezéséről értesíteni kell. Ha a bejelentő a szóbeli tájékoztatást tudomásul vette, akkor mellőzhető az írásbeli tájékoztatás, csak egy rövid feljegyzésben kell az elfogadás tényét rögzíteni.

A panasz vagy a közérdekű bejelentés bejelentőjét megilleti a személyes adatainak védelme.

Dokumentálás

A panaszkezelés során a panasz felvételétől kezdve a kezelés minden fázisát dokumentálni kell az intézményen belül keletkezett iratok kezelési rendje alapján (lásd: Iratkezelési Szabályzat).

A bejelentett panasz panaszkezelési nyilvántartó lapon kerül rögzítésre.

Az eljárás során lehetőséget kell engedni a panaszosnak, valamint a panasszal érintettnek arra, hogy a rájuk tartozó dokumentumokba - az adat- és személyiségi jogok védelmének megtartás mellett - betekinthessenek.

Jogorvoslat

A panaszkezelés során amennyiben lehetséges, a panaszt orvosolni kell, azaz a panaszos számára olyan helyzetet, lehetőséget kell teremteni, hogy a panaszos helyzet, körülmény megszűnjön.

Amennyiben érintettek a panasz kivizsgálásával, a vizsgálat eredményével nem értenek egyet, úgy a 4/2024. (VIII.1.) a Békéscsabai Tankerületi Központ panaszokkal, közérdekű bejelentésekkel és a visszaélések bejelentésével kapcsolatos eljárásról szóló szabályzata előírásait figyelembe véve jelzéssel a Békéscsabai Tankerületi Központ felé élhetnek.

A tanulságok, következtetések levonása

Az intézmény számára fontos, hogy a panaszok kivizsgálását követően a levont következtetések, tanulságok alapján külön figyelmet fordítson a megelőzési tevékenységre. Cél, hogy még egyszer az intézményben ugyanaz a panaszt kiváltó esemény ne következzen be, illetve szűnjön meg az ok, ami a panaszt előidézte.

A panasz megelőzési tevékenysége során feladat:

- a megelőzési lehetőség feltárása,
- a megelőzési tevékenység meghatározása,
- a panasz kezelésével kapcsolatos intézkedések nyomon követése,
- a megelőzési tevékenységgel kapcsolatos ellenőrzési pontok beiktatása, működtetése,
- beszámoltatás a megelőzési tevékenységről.

A panasz megelőzési tevékenysége során feladat annak megállapítása, hogy a panasszal kapcsolatban van-e lehetőség panasz megelőzési tevékenységre, vagy a panasz jellege miatt arra nincs mód.

Amennyiben lehetséges, szükséges, meg kell határozni a megelőzési tevékenységet, annak felelősét, a határidőket.

A panaszban érintett tevékenységgel összefüggő intézkedések nyomon követése az igazgatóhelyettesek, a tagintézmény-igazgatók, illetve összintézményi szinten az igazgató feladata. A feladat a tevékenység jellegének függvényében delegálható a felelősséget viselő személy, csoport részére. A nyomonkövetés során követni kell a feladat, tevékenység végrehajtásának helyzetét, és értékelni kell a panaszkezelés eredményét.

Amennyiben lehetőség van rá, törekedni kell az intézmény működési rendjében olyan ellenőrzési pontok beiktatására, melyek elősegítik a panaszmentes működést.

A panaszkezelési tevékenység következményeként sort kell keríteni a megelőzési tevékenységgel összefüggő beszámoltatásra.

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

A panaszkezelési nyilvántartó lap a következő adatokat tartalmazza:

PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÓ LAP Ikt.sz.: klik20296300../000.....-.../202.... panaszhoz és közérdekű bejelentéshez		
OROSHÁZI VÖRÖSMARTY MIHÁLY ÁLTALÁNOS ISKOLA		
A panasztevő neve:	A panasztevő címe, elérhetősége:	A panasztétel időpontja: 202.... év hónap nap
A panasz leírása:		A panasz megtételének módja: szóban/írásban/ egyéb éspedig:
A panaszt fogadó/felelős eljáró személy neve:	A fogadó/felelős személy beosztása:	A kivizsgálás módja: szóbeli egyeztetés/ írásbeli döntés/ fenntartói int./ egyéb éspedig:
.....	A kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés, döntés, illetve az egyeztetésen létrejött megállapodás:		
A végrehajtásért felelős személy neve:	A végrehajtásért felelős beosztása:	A panaszos tájékoztatásának időpontja: 202.... év hónap nap
.....	

_____ a végrehajtásért felelős személy

**Jelen dokumentum az
Orosházi Vörösmarty Mihály Általános Iskola (5900 Orosháza, Vörösmarty u. 4.)
Panaszkezelési szabályzata**

Záró rendelkezések, legitimáció

A jelen szabályzat szerinti panaszkezelési eljárás során alkalmazni kell és be kell tartani a jogszabályi előírásokat, érvényes rendelkezéseket, így kiemelten a:

- 2023. évi XXV. törvény a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról, valamint a
- 4/2024. (VIII.1.) a Békéscsabai Tankerületi Központ panaszokkal, közérdekű bejelentésekkel és a visszaélések bejelentésével kapcsolatos eljárásról szóló szabályzata előírásait.

A jelen panaszkezelési eljárásrend rendelkezéseit olyan módon kell alkalmazni és értelmezni, hogy az mindenkor összeegyeztethető legyen a hatályos jogszabályi előírásokkal.

Jelen szabályzat 2025. február 1-jén lép hatályba, rendelkezéseit a szabályzat hatályon kívül helyezéséig kell alkalmazni.

A jelen Panaszkezelési szabályzat egy példányát az intézmény minden feladatellátási helyének titkárságain el kell helyezni, annak hatályba lépéséről a nevelőtestületet és a további alkalmazottakat, az Iskolaszék, a Diákönkormányzat és a szülői szervezet (Szülői Munkaközösség Választmánya) képviselőjét, az Intézményi Tanácsot tájékoztatni kell. A jelen panaszkezelési szabályzat hatályba lépéséről az intézmény vezetője a fenntartót tájékoztatja.

Orosháza, 2025. január 30.


Orosz László
igazgató

Orosházi Vörösmarty Mihály Általános Iskola