

A Pestszentimrei Ady Endre Általános Iskola panaszkezelési szabályzata

Panaszkezelési szabályzat

A Pestszentimrei Ady Endre Általános Iskola panaszkezelési szabályzata az intézmény működésével kapcsolatos panaszok elbírálásának, kivizsgálásának és a panasz orvoslásának eljárási rendjét írja le.

A panaszkezelés célja, hogy a munkavégzés során a partnereink körében keletkező problémákat, vitákat a megfelelő szinten, a legkorábbi időpontban lehessen orvosolni.

Személyi hatály

Jelen panaszok és közérdekű bejelentések rendjéről szóló szabályzat (a továbbiakban: panaszkezelési szabályzat) személyi hatálya kiterjed:

- a) a Pestszentimrei Ady Endre Általános Iskolánál pedagógus munkakörben foglalkoztatott alkalmazottakra, ügyviteli, műszaki, kisegítő és más alkalmazottakra
- b) az intézménnyel tanulói jogviszonyban álló tanulókra és törvényes képviselőikre;
- c) az intézményhez felvételi kérelmet benyújtó gyermekekre / tanulóira és törvényes képviselőire; és
- d) arra, aki az intézményhez a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény hatálya alá tartozó bejelentést nyújt be, a bejelentés elintézésnek erejéig.

Tárgyi hatály

A jelen panaszkezelési szabályzat alkalmazásában – amennyiben törvény vagy rendelet másként nem rendelkezik – az alábbi fogalmak az alábbi jelentéssel bírnak:

- a) 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.
- b) 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.

Az intézménynél foglalkoztatott alkalmazottak által tett, a foglalkoztatásukkal összefüggő panaszra és közérdekű bejelentésre a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény vonatkozó rendelkezéseit kell alkalmazni.

Egyéb általános rendelkezések

- a) Amennyiben a jelen panaszkezelési szabályzat bármely rendelkezése utóbb – jogszabályi változás folytán – törvény vagy rendelet rendelkezéseibe ütközve vagy azzal részben vagy egészben össze nem egyeztethető tartalommal bírna, úgy a jelen panaszkezelési szabályzat érintett rendelkezése minden külön jognyilatkozat vagy jogcselekmény nélkül a hatályba lépő jogszabályi rendelkezés hatályba lépésének napjával hatályát veszti, helyébe a jogsza-

bályi rendelkezés lép. Amennyiben a hatályba lépő jogszabályra vonatkozó átmeneti szabályok akként rendelkeznek, hogy az új jogszabályi rendelkezés csak a hatályba lépést követően indult eljárásokban alkalmazandók, úgy a jelen pontban rögzítetteket ennek megfelelően kell alkalmazni.

- b) A jelen szabályzat rendelkezéseit olyan módon kell alkalmazni és értelmezni, hogy az mindenkor összeegyeztethető legyen a hatályos jogszabályi előírásoknak.
- c) A jelen szabályzatban foglaltak nem alkalmazhatók, ha a bejelentés más eljárás hatálya alá, így különösen bírósági vagy közigazgatási eljárás hatálya alá tartozik. Ebben az esetben a beadványt annak megfelelő eljárásban kell elintézni, amelynek az tartalma szerint megfelel. Minderről a bejelentőt annak az eljárásnak a szabályai szerint kell tájékoztatni – ha illet az adott eljárásra irányadó szabályok előírnak –, amelynek hatálya alatt a bejelentés elintézhető.
- d) A panaszost nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt, kivéve, ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan 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.
- e) panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.
- f)

Panaszkezelési rend az iskolában

- Panaszt tenni azokban az ügyekben lehet, melyekkel szemben az iskola köteles, illetve jogosult az intézkedésre.
- A panaszt legelőször a „közvetlen „érintettel” kell tisztázni, ha ez nem vezet eredményre, akkor lehet továbblépni a panaszkezelés szabályzata szerint.
- Ha a panasz nem a megfelelő szintre érkezik, akkor vissza kell küldeni az érintett személyhez, erről a panaszost értesíteni kell.
- A panaszt legalább a 2. szinttől kezdődően írásba kell foglalni.
- A panaszkezelés rendjét az érintettekkel meg kell ismertetni.
- A partnerek panaszairól és az azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezetünk.

- A Panaszkezelési szabályzatról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, a szüleit, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

A panasz bejelentésének lehetőségei

- személyesen
- telefonon (06-1-291-6336, 06/30 358-0201)
- faxon (06-1-291-6336)
- írásban (1188, Budapest Ady Endre utca 46-50.)
- elektronikusan (imreiady@gmail.com)
- a partneri elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken

Panasznyilvántartás

A partnerek panaszairól és az azok megoldását szolgáló intézkedésekről a **2. szinttől nyilvántartást vezetünk**, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- a panaszos (intézmény/személy) adatait
- a panasz leírását, tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- a panasz benyújtásának időpontját és módját
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indoklását
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját
- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl. panasz oka, gyakorisága)

Az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat három évig **archiváljuk**, ezt követően az adathordozókat (okiratokat) **selejtezzük**. A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panasz regisztrálásának és elbírálásának célját szolgálják.

Szülőkre vonatkozó panaszkezelési rend

- **1. szint:** A panaszos (szülő) az osztályfőnökhöz fordul problémájával. Az osztályfőnök megvizsgálja a panasz jogosságát.

Amennyiben nem jogos, ezt a tényt közli a panaszossal. Amennyiben jogos, tovább viszi az ügyet az illetékes felé. Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel, a panaszossal. Ha a megbeszélés eredményes, a panasz kezelése lezárul.

Az osztályfőnök tájékoztatja az osztályfőnöki munkaközösség-vezetőt és az általános intézményvezető-helyettest.

Határidő: 5 munkanap

Felelős: osztályfőnök

- **2. szint:** Az osztályfőnök továbbítja az írásban foglalt panaszt az általános intézményvezető-helyettes felé.

Az általános intézményvezető-helyettes egyeztet a panaszossal és az érintettekkel.

Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik. Ha eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Az általános intézményvezető-helyettes tájékoztatja az igazgatót.

Határidő: 10 munkanap

Felelős: általános intézményvezető-helyettes

- **3. szint:** Az általános intézményvezető-helyettes továbbítja a panaszt az intézményvezető felé. Az intézményvezető egyeztet a panaszossal és az érintettekkel.

Egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 15 munkanap

Felelős: intézményvezető

- **4. szint:** A panaszos bejelenti, vagy az intézményvezető továbbítja a panaszt a fenntartó felé.

Az intézményvezető a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt, közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére

Fenntartói egyeztetés a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Ha eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 30 nap

Felelős: fenntartó

- **5. szint:** A panaszos / képviselője bejelenti a panaszt az oktatási ombudsman felé, az ügy végig vitele után, még a bírósági lehetőség van hátra. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

Tanulókkal kapcsolatos panaszkezelési rend

Az intézményben panasszal, jogorvoslati kérelemmel élhet az az iskolával jogviszonyban álló tanuló, akit olyan jogsérelem ért, amely az iskolai oktatási-nevelési tevékenységével kapcsolatos.

- **1. szint:** A panaszos (diák, pedagógus) az osztályfőnökhöz fordul problémájával. Az osztályfőnök megvizsgálja a panasz jogosságát.

Amennyiben nem jogos, tisztázza a panaszossal az ügyet. Amennyiben jogos, tovább viszi az ügyet az érintett(ek) felé.

Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel, a panaszossal. Ha a megbeszélés eredményes, akkor a

panasz kezelése lezárul.

Határidő: 3 munkanap

Felelős: osztályfőnök

- **2. szint:** Az osztályfőnök továbbítja az írásba foglalt panaszt az általános intézményvezető-helyettes felé.

Az általános intézményvezető-helyettes egyeztet a panaszossal és az érintettekkel.

Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik. Ha a megbeszélés eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Az általános intézményvezető- helyettes tájékoztatja a intézményvezetőt.

Határidő: 5 munkanap

Felelős: általános intézményvezető-helyettes

- **3. szint:** Az általános intézményvezető-helyettes továbbítja a panaszt az intézményvezető felé.

Az intézményvezető egyeztet a panaszossal és az érintettekkel

Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik. Ha a megbeszélés eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 10 munkanap

Felelős: intézményvezető

- **4. szint:** A panaszos / képviselője bejelenti, vagy az intézményvezető továbbítja a panaszt a fenntartó felé

Az intézményvezető a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt, közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.

Fenntartói egyeztetés a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 30 munkanap

Felelős: fenntartó

- **5. szint:** A panaszos / képviselője bejelenti a panaszt az oktatási ombudsman felé, az ügy végig vitele után, még a bírósági lehetőség van hátra. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

Alkalmazottakkal kapcsolatos panaszkezelési rend

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 ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.

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 *10 munkanapon belül* egyeztet a panaszossal.¹

Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést 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 értékelik a felek a megállapodást.

Ha a probléma nem oldódott meg sem a felelős, sem az intézményvezető közreműködésével, akkor az intézményvezető a fenntartó felé jelez. Az iskola intézményvezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére írásban.

A folyamat gazdája az, akit *ügyintézőként a vezetőség megjelölt*.

A panasz alapján – ha alaposnak bizonyul – gondoskodni kell

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

A szabályzat elérhetősége

Panaszkezelési szabályzatát az iskola a székhelyén és honlapján (www.ady18.hu) is közzéteszi.

Záró rendelkezések

- A jelen szabályzat annak kihirdetésének napján lép hatályba, rendelkezéseit a hatályba lépéskor még el nem bírált panaszokra és közérdekű bejelentésekre is alkalmazni kell.
- A jelen panaszkezelési szabályzatot az intézmény vezetője a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. törvény 69. § (1) bekezdés d) pontjában foglalt hatáskörben eljárva határozta meg.
- A jelen panaszkezelési szabályzat egy példányát az [intézmény] titkárságán el kell helyezni, annak hatályba lépéséről a nevelőtestületet a következő nevelőtestületi értekezleten, a szülői szervezet a hatályba lépést követő tanítási év első napján, ha a hatályba lépés a tanítási évben történik, akkor a nevelőtestület felé megtett tájékoztatást követően rövid úton tájékoztatni kell.

A jelen panaszkezelési szabályzat hatályba lépéséről az intézmény vezetője a fenntartót tájékoztatja.

¹ Amennyiben az iskolában van mediációban jártas alkalmazott, a panasszal érintett felek nyitottak egy irányított megbeszélésre, és elfogadják őt közvetítőnek az ügyben, mediáció is tartható a konfliktus feloldására. Az egyeztetést megállapodás írásával zárják le.

Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2019. szeptember 2. napjától hatályos.

Csatolt melléklet

- Panasznyilvántartó lap

Budapest, 2019 szeptember 2.



Birkásné Berényi Ágnes

Birkásné Berényi Ágnes
mb. intézményvezető

Panasznyilvántartó lap

Sorszám:	
Panasz benyújtásának ideje:évhónap
Panasz benyújtásának módja (a megfelelő aláhúzendő):	szóbeli: személyes / telefon írásbeli: postai levél / személyesen átadott levél / e-mail / fax
Panaszos adatai:	Intézmény neve, címe: Képviselőjében eljáró személy: Elérhetőségek (levelezési cím, telefon, e-mail, fax):
A panasz rövid leírása:	
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy:	
Panasz lezárásának határideje:	
A kivizsgálás során szerzett információk, szakvélemények rövid leírása:	
A panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoklása:	
Panasz megválaszolásának ideje, módja:	
Csatolt mellékletek megnevezése:	