

Panaszkezelési szabályzat



2019.

Érvényes: 2019. 09. 01-jétől visszavonásig

Az intézmény fenntartója: Nyíregyházi Egyházmegye

Az intézmény vezetője: Orosz Istvánné

I. Bevezető rendelkezések

1. Személyi hatály

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

1. Dudás Miklós Görögkatolikus Két Tanítási Nyelvű Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola (továbbiakban: intézmény) pedagógus munkakörben és adminisztratív munkakörben foglalkoztatott alkalmazottakra, a műszaki, kiegészítő és más alkalmazottakra
2. az intézménnyel tanulói jogviszonyban álló tanulókra és törvényes képviselőikre;
3. az intézményhez felvételi kérelmet benyújtó gyermekre/tanulóra és törvényes képviselőire; és
4. arra, aki az intézményhez a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény hatálya alá tartozó bejelentést nyújt be, a bejelentés elintézésnek erejéig.

2. Tárgyi hatály

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

1. 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.
2. 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.

A jelen panaszkezelési szabályzat hatálya az intézmény nevelő-oktató tevékenységével kapcsolatosan érkező, az 1. illetve 2. pont hatálya alá tartozó bejelentésekre terjed ki.

A 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.

3. Egyéb általános rendelkezések

1. 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

**Dudás Miklós Görögkatolikus Két Tanítási Nyelvű
Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola**

érintett rendelkezése minden külön jognyilatkozat vagy jogcselekmény nélkül a hatályba lépő jogszabályi rendelkezés hatályba lépésének napjával hatályát veszti, helyébe a jogszabályi 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.

2. A jelen szabályzat rendelkezéseit olyan módon kell alkalmazni és értelmezni, hogy az mindenkor összeegyeztethető legyen a hatályos jogszabályi előírásoknak.

3. 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 előírják –, amelynek hatálya alatt a bejelentés elintézhető.

4. A bejelentő kérésére a bejelentés elintézése során az alábbiakról lehet tájékoztatni: történt-e már intézkedés a bejelentést kivizsgálása érdekében; a bejelentés kivizsgálása előre láthatóan mennyi időt vesz igénybe; szükséges-e a bejelentő szóbeli meghallgatása; a bejelentés kivizsgálásáról milyen módon kap-e tájékoztatást.

5. Az intézménynél közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszere illetve bejelentő-védelmi ügyvéd nem működik.

6. 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.

7. A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai – az 1.3.6. pontban foglaltak kivételével – csak a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos vagy a közérdekű bejelentő egyértelműen hozzájárult.

8. A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

Dudás Miklós Görögkatolikus Két Tanítási Nyelvű Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola

9. A jelen panaszkezelési szabályzat hatálya alatt a jegyzőkönyv készítése helyett az adott cselekmény – amennyiben ahhoz minden, a jegyzőkönyvvel érintett cselekménynél jelen lévő személy kifejezetten hozzájárul – hangfelvétel útján is dokumentálható. Amennyiben hangfelvétel útján történik a dokumentálás, úgy a jegyzőkönyvben elegendő rögzíteni a cselekmény helyét, idejét, a jelen lévők nevét és pozícióját, a hangfelvétel útján történő dokumentálás tényét, a hangfelvétel készítéséhez való hozzájárulást, továbbá a hangfelvétel megnyitásának és lezárásának időpontját. A hangfelvételt elektronikus úton meg kell őrizni, és eredeti példányát a jegyzőkönyvhöz csatolni kell. A hangfelvételtől mindazon személyek jogosultak erre irányuló kérésre másolatot kapni, akik a jegyzőkönyv megismerésére jogosultak. A hangfelvétel elindításakor rögzíteni kell a hangfelvétel tényét, meg kell jelölni azt a cselekményt, amelyről a hangfelvétel készül, meg kell jelölni a hangfelvétel készítésének helyét és idejét, továbbá rögzíteni kell a jelen lévők nevét akként, hogy a jelen lévők saját maguk mondják a hangfelvételre nevüket, pozíciójukat és hogy a hangfelvétel készítéshez hozzájárulnak. A hangfelvételt a lezárásának időpontjának rögzítésével kell lezárni.

II. Panaszkezelési rend

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, az okával kapcsolatos körülményeket a panaszt fogadó intézményi alkalmazott *köteles megvizsgálni*.

Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy a panaszkezelés magasabb lépcsőfokán lévő személyénél intézkedést kezdeményezni.

A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kell kezelni.

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető. A panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

Az azonosíthatatlan személy által tett panasz kivizsgálására nincs mód, kivéve, ha az eljárásra jogosult szerv ettől eltekint arra alapozva, hogy a panasz alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem

szolgál.

A panaszt –ha törvény másként nem rendelkezik– az eljárásra jogosult szervhez történő beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost – az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével – tájékoztatni kell. Az eljárásra jogosult szerv a panaszost meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi. A meghallgatásról jegyzőkönyvet kell készíteni, amely jegyzőkönyvre a 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet 85. § (3) bekezdésében foglaltakat kell alkalmazni.

A panasz elbírálása során –amennyiben a szervezeti és működési szabályzat másként nem rendelkezik– az intézmény vezetője jár el. Az intézmény vezetője a kisebb súlyú ügyek elintézését egyedileg az intézménynél vezető megbízással rendelkező, pedagógus munkakörben foglalkoztatott alkalmazottra delegálhatja.

1. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (06-42- 999420)
- írásban (4326 Máriapócs, Kossuth tér 10.)
- elektronikusan (puspokdudasmiklós@gmail.com)

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az alkalmazottak, a pedagógusok, az osztályfőnök, az intézményvezető-helyettesek, illetve intézményvezető hatáskörébe tartozik.

2. A panaszkezelés lépcsőfokai

A hivatali út (panaszkezelési szintek) betartása kötelező.

Ha az intézmény azt észleli, hogy panaszt nem az eljárásra jogosult szervhez tették meg, a panaszt a beérkezésétől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez továbbítja. A panasz továbbításáról a bejelentőt tájékoztatni kell.

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul,
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az intézményvezető-helyettesekhez fordul,
3. Az intézményvezető-helyettesek kezelik a problémát, vagy az intézményvezetőhöz fordulnak,

Dudás Miklós Görögkatolikus Két Tanítási Nyelvű Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola

4. A panasztevő közvetlenül az intézményvezetőhöz fordul.

A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szülőiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

A) Panaszkezelés tanuló esetében

1. szint

A panaszos a problémájával az érintett

1. alkalmazotthoz,
2. pedagógushoz,
3. osztályfőnökhöz fordul.

A panaszt fogadó aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.

Jogos panasz esetén a panaszt fogadó egyeztet az érintettekkel - kérheti a felsőbb panaszkezelési szintű személy (az illetékes osztályfőnök, intézményvezető-helyettes, intézményvezető) jelenlétét a megbeszélésen.

Ha az egyeztetés/megbeszélés eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Amennyiben a panaszt nem sikerül megoldani,

- a panaszos problémájával az osztályfőnökhöz illetve a felsőbb panaszkezelési szintű személy felé fordulhat.
- a panaszt fogadó közvetíti a panaszt a felsőbb panaszkezelési szintű személy felé.

2. szint

A panaszos és az érintett panaszt fogadó a problémával a

1. munkaközösség -vezetőkhez
2. intézményvezető-helyettesekhez
3. intézményvezetőhöz fordulhat.

Mivel hivatali út (panaszkezelési szintek) betartása kötelező, ezért a panaszost a 2. szinten panaszt fogadó az 1. szinten lévő panaszfogadóhoz irányíthatja.

Amennyiben az 1. szinten panaszt fogadótól érkezik a panasz, a panaszt fogadó 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.

Jogos panasz esetén a panaszt fogadó egyeztet az érintettekkel - kérheti a felsőbb panaszkezelési szintű személy (intézményvezető-helyettes, intézményvezető) jelenlétét a megbeszélésen.

Az egyeztetés eredményes, ha a szóban vagy írásban rögzített egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek és elfogadják.

Dudás Miklós Görögkatolikus Két Tanítási Nyelvű Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola

Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a bevalást.

Amennyiben a panaszt nem sikerül megoldani,

- a panaszos képviselője problémájával a fenntartó képviselője felé fordulhat.
- az intézményvezető közvetíti a panaszt a fenntartó képviselője felé.

3. szint

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

A fenntartó képviselője egyeztet a panaszos képviselőjével, amit szóban vagy írásban rögzítenek.

A folyamat gazdája az intézményvezető, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

B) Panaszkezelés szülő, gondviselő, nevelőszülő esetében

1. szint

A panaszos problémájával az

1. érintett alkalmazotthoz, pedagógushoz, ill. az
2. osztályfőnökhöz fordul.

A panaszt fogadó aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.

Jogos panasz esetén a panaszt fogadó egyeztet az érintettekkel - kérheti a felsőbb panaszkezelési szintű személy (az illetékes osztályfőnök, intézményvezető-helyettes, intézményvezető) jelenlétét a megbeszélésen.

Ha az egyeztetés/megbeszélés eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Amennyiben a panaszt nem sikerül megoldani,

- a panaszos problémájával a felsőbb panaszkezelési szintű személy felé fordulhat.
- a panaszt fogadó közvetíti a panaszt a felsőbb panaszkezelési szintű személy felé.

2. szint:

A panaszos és az érintett panaszt fogadó a problémával az

1. intézményvezető-helyettesekhez
2. intézményvezetőhöz fordulhat.

Dudás Miklós Görögkatolikus Két Tanítási Nyelvű Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola

A panaszt fogadó 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal és az érintettekkel - kérheti másik panaszkezelésre jogosult személy jelenlétét a megbeszélésen.

Ha az egyeztetés/megbeszélés eredményes, ha a szóban vagy írásban rögzített az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek és elfogadják, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.

Amennyiben a panaszt nem sikerül megoldani,

- a panaszos problémájával a fenntartó képviselője felé fordulhat.
- az intézményvezető közvetíti a panaszt a fenntartó képviselője felé.

3. szint

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

A fenntartó képviselője egyeztet a panaszos képviselőjével, amit szóban vagy írásban rögzítenek.

4. szint

A panaszos bejelenti panaszát az oktatási jogok biztosa felé.

5. szint

Az ügy végig vitele után még a bírósági lehetőség van hátra. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

A folyamat gazdája az intézményvezető, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

C) Panaszkezelés alkalmazottak esetében

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

1. szint

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

A felelős megvizsgálja 3 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.

Dudás Miklós Görögkatolikus Két Tanítási Nyelvű Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola

Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Abban az esetben a probléma megnyugtatóan lezárul, ha a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat.

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 intézményvezető közreműködésével, akkor az intézményvezető a fenntartó felé jelez.

2. szint

15 munkanapon belül az iskola intézményvezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére.

Ezután, a fenntartó képviselője, az intézményvezető egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást szóban vagy írásban rögzítik.

Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást szóban vagy írásban rögzítik az érintettek.

3. szint:

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

A folyamat gazdája az intézményvezető, 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.

III. Dokumentációs előírások

A panaszokról az intézményvezető-helyettesek „Panaszkezelési nyilvántartás”-t kötelesek vezetni (1.sz. melléklet), 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

**Dudás Miklós Görögkatolikus Két Tanítási Nyelvű
Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola**

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 indoklással arról, hogy nem fogadja el.
11. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóiratoként feljegyzés a további teendő(k)ről.

A dokumentumok és bizonylatok rendje

Bizonylat megnevezése	Kitöltő/készítő	Megőrzési hely	Megőrzési idő	Másolatot kap
Panaszkezelési Nyilvántartó Lap	Felelős	Iktató, irattár	3 év	Panaszos
Feljegyzések	Felelős	Iktató, irattár	3 év	Panaszos

Az eljárásra jogosult szerv a vizsgálat befejezésekor –a minősített adat, információ kivételével– a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével – a panaszost haladéktalanul értesíti. Az értesítést tartalmazó iratot a 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet 85. §-ban foglaltak szerint kell kiadmányozni és közölni.

Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz elintézéséről a panaszost szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette. A tájékoztatásról és annak tudomásul vételéről jegyzőkönyvet kell felvenni, amely jegyzőkönyvre a 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet 85. § (3) bekezdésében foglaltakat kell alkalmazni.

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

IV. Dokumentumok, jogszabályok

SZMSZ

Munkaköri leírások

Iratkezelési szabályzat

20/2012. (VIII.31.) EMMI rendelet

2011. évi CXII. törvény az önrendelkezési jogról és az információ szabadságról

2011. évi CXC. törvény a nemzeti köznevelésről

V. Záró rendelkezések

A szabályzat hatálya kiterjed az intézmény valamennyi dolgozójára, tanulója, a szülők közösségére. Jelen szabályzat és annak melléklete 2020. év szeptember hó 1. napján lép hatályba.

A jelen panaszkezelési szabályzatot az [intézmény] vezetője a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. 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.

Máriapócs, 2019. szeptember, 01.



Orosz Istváné
intézményvezető

**Dudás Miklós Görögkatolikus Két Tanítási Nyelvű
Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola**

1. sz. melléklet

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

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