

Panaszkezelési Szabályzat

Veszprémi Rózsa Úti Általános Iskola

OM 037041



2025.

Jelen panaszkezelési szabályzat a **Veszprémi Rózsa Úti Általános Iskola** tevékenységével, mindennapos működésével kapcsolatos panaszügyek elbírálásának, kivizsgálásának és a panasz orvoslásának eljárási rendjét foglalja magába.

Célja, hogy az intézményünk hatáskörébe tartozó ügyekben biztosítsa a beérkezett panaszok hatékony, átlátható, egységes szabályok szerinti kezelésének rendjét, valamint a panaszok kivizsgálását és a feltárt problémák legkorábbi időpontban történő kijavítását, megoldását, illetve megszüntetését.

1. Általános rendelkezések

Az iskola tanulóit és szüleiket, gondviselőiket, valamint az iskola alkalmazottait *panasztételi jog* illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre. A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény igazgatóhelyettesei kötelesek megvizsgálni, és jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.

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

2. Jogszabályi háttér

- 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a bejelentésekről.
- 2011. évi törvény az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságról.
- 20/2012. (VIII.31.) EMMI rendelet nevelési oktatási intézmények működéséről és az intézmények használatáról.

3. A szabályzat hatálya

Személyi hatálya az iskolával tanulói jogviszonyban álló tanulóra, a tanuló törvényes képviselőjére/képviselőire és az intézmény valamennyi alkalmazottjára terjed ki.

Tárgyi hatálya kiterjed az iskolához érkező mindazon sérelemre/bejelentésre, mely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és kivizsgálása az iskola hatáskörébe tartozik.

4. Alapelvek

- A panaszkezelésnek hatékonynak kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni.
- Törekedni kell a beérkezett észrevételek gyors kivizsgálására és a feltárt problémák mielőbbi megoldására.
- A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezelni.

- A panaszkezelési eljárás lefolytatása során a kivizsgálásra jogosult személyeknek minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, közérthetően, körültekintően, segítőkészen kell eljárniuk.
- A hivatali út (panaszkezelési szintek) betartása kötelező.
- A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt panasz vizsgálata mellőzhető.
- A panasz vizsgálata abba az esetben is mellőzhető, ha a panaszos a tudomásszerzéstől számított 6 hónap elteltével terjeszti elő a sérelmét.
- Névtelen bejelentés kivizsgálására nincs mód az egyeztetés és visszacsatolás lehetőségének hiánya miatt.

5. Eljárási rend

- Az iskolai panaszt a beérkezéstől számított 30 napon belül kell elbírálni.
- Tanulói, illetve alkalmazotti panasz benyújtása az eljárási szintek szerint történik.
- Ha a panasz nem a megfelelő szintre érkezik, vissza kell utalni a megfelelő szintre, és a panaszost erről értesíteni kell.
- A panaszt igazgatói szinttől kötelező írásba foglalni.

Az eljárásrendet ismertetni kell az ügyben érintettekkel.

6. Formális panaszkezelési eljárás

Panaszt tenni az alábbi módokon lehet:

- személyesen
- telefonon (88/329-833)
- írásban (8200 Veszprém, Rózsa u. 43/2.)
- elektronikusan (rozsa@rozsaiskola.hu)

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – a szaktanárok, az osztályfőnökök, az igazgatóhelyettesek vagy az igazgató hatáskörébe tartozik.

7. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A szóbeli panaszt az iskola haladéktalanul megvizsgálja és az indoklással ellátott döntést a lehető leghamarabb közöljük. Írásbeli panasz esetén a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldjük a döntést a panaszos részére.

Ha a panaszkezelés nem az intézmény hatáskörébe tartozik, akkor az iskola a panaszost tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz fordulhat. A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. törvény és a kapcsolódó jogszabályok előírásainak megfelelően a tanuló érdekében az iskola intézkedése vagy intézkedésének elmulasztása ellen lehetőség van jogorvoslatot kérni.

8. A panaszkezelés szintjei

Tanulói, valamint szülői panasz esetén

1. szint: az érintett pedagógus
2. szint: osztályfőnök
3. szint: igazgatóhelyettesek
4. szint: igazgató
5. szint: fenntartó

Alkalmazotti panasz esetén

A panasz lehet pedagógiai, szakmai jellegű vagy munkaügyi

1. szint: munkaközösség-vezető,
igazgatóhelyettesek,
iskolaitkár
2. szint: igazgató
3. szint: fenntartó

Panasz más személy esetén

1. szint: osztályfőnök
2. szint: igazgató
3. szint: fenntartó

9. Panaszkezelés tanuló vagy szülő esetében

Célja, hogy a tanulókat érintő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani vagy megoldani.

1. szint

- A panaszos problémájával először ahhoz a pedagógushoz fordul, akinél a probléma keletkezett.
- Ha közösen megoldást találnak a probléma kezelésére, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.
- A szaktanár kérheti az illetékes osztályfőnök vagy igazgatóhelyettes jelenlétét a megbeszélésen.

2. szint

- Amennyiben a panaszt nem sikerül megoldani, a panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
- Az osztályfőnök 2 munkanapon belül 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.

3. szint

- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, azonnal közvetíti a panaszt az igazgatóhelyetteseknek.
- Az igazgatóhelyettesek 3 munkanapon belül egyeztetnek 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 megoldás hatékonyságát.

4. szint

- Amennyiben az igazgatóhelyetteseknek nem sikerül rendezni a problémát, akkor a Panasznyilvántartó Lap kitöltésével, írásos formában jelzik azt az igazgatónak, mellékelve a benyújtott egyéb dokumentumokat (pl.: szakvélemény, feljegyzés).
- Az igazgató vezetésével, bevonásával történik az intézkedés. Amennyiben az sikerrel zárul, és a felek megegyeznek, minden érintett fél erről írásban tájékoztatást kap.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartónak.
- Az iskola igazgatója a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, és közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.
- Ha a panaszos a fenntartó intézkedésével nem ért egyet problémájával az oktatási jogok biztosához, valamint bírósághoz fordulhat. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

A folyamat gazdája az igazgató és az igazgatóhelyettesek, akik tanév végén ellenőrzik a panaszkezelés folyamatát, összegzik a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzik a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészítik a beszámolót az éves értékeléshez.

10. Panaszkezelés az iskola alkalmazottja esetében

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 3 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős erről tájékoztatja a panaszost.
- 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.

2. szint

- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg a felelős közreműködésével, akkor az alkalmazott szóban vagy írásban az igazgatónak jelzi a panaszát. Az igazgató megvizsgálja 3 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor tisztázzák az ügyet.
- Ha a panasz jogosnak minősül, akkor az igazgató 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ezt követően az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult, amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, egy hónap időtartam után közösen értékelik a panaszos és az igazgató a beválást.

3. szint

- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az igazgató közreműködésével, akkor az igazgató a fenntartó felé jelzi a panaszt.
- 15 munkanapon belül az iskola igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, és írásban közös javaslatot tesz a probléma kezelésére.
- Ezután a fenntartó képviselője és az igazgató egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást pedig írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
- Ha a panaszos a fenntartó intézkedésével nem ért egyet, problémájával a munkaügyi bírósághoz fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

A folyamat gazdája az igazgató és az igazgatóhelyettesek, akik tanév végén ellenőrzik a panaszkezelés folyamatát, összegzik a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzik a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészítik a beszámolót az éves értékeléshez.

11. A panaszkezelés más ügyfél, panaszos esetén

1. szint:

- 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.

2. szint:

- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az igazgató felé.
- Az igazgató 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek 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.

3. szint:

- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az igazgató 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.
- Ha a panaszos a fenntartó intézkedésével nem ért egyet problémájával az oktatási jogok biztosához, valamint bírósághoz fordulhat. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

A folyamat gazdája az igazgató és az igazgatóhelyettesek, akik tanév végén ellenőrzik a panaszkezelés folyamatát, összegzik a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzik a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészítik a beszámolót az éves értékeléshez.

12. 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 feljegyzés a további teendőkről.

Az eljárásra jogosult szerv a vizsgálat befejezésekor – a minősített adat, információ kivételével – a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével – a panaszt haladéktalanul értesíti.

Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz elintézéséről a panaszt szóban tájékoztatták, aki ezt tudomásul vette. A tájékoztatásról és annak tudomásul vételéről jegyzőkönyvet kell felvenni a 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet 85. § (3) bekezdésében foglaltak alkalmazásával.

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.

A közérdekű bejelentések elbírálásának rendje

- A közérdekű bejelentések elbírálására a panasz elbírálására vonatkozó rendelkezéseket kell alkalmazni a jelen pontban írt eltérésekkel.
- A panaszos alatt közérdekű bejelentőt, a panasz alatt közérdekű bejelentést kell érteni.
- Ha a közérdekű bejelentés jogszabály megalkotására vagy módosítására irányuló javaslatot tartalmaz, azt a jogalkotói hatáskörrel rendelkező személynek vagy szervnek is meg kell küldeni. A közérdekű bejelentés továbbításáról a közérdekű bejelentőt tájékoztatni kell.
- Amennyiben a közérdekű bejelentés alapján valószínűsíthető, hogy az annak alapjául szolgáló jogsértés egyúttal egyéni jog- vagy érdeksérelemet is megvalósít, az elbírálásra jogosult szerv jogosult minden olyan intézkedést megtenni – a közérdekű bejelentő személyes adatainak védelmére vonatkozó elvek betartása mellett –, amely alapján az egyéni jog- és érdeksérelem fennállása vagy fenn nem állása tisztázható, függetlenül attól, hogy a közérdekű bejelentő és az egyéni jog- vagy érdeksérelem szenvedett személy azonos-e. Az elbírálásra jogosult szerv ezen intézkedések során az arányosság elvét köteles megtartani. Az elbírálásra jogosult szerv intézkedései nem valósíthatnak meg olyan feladat- és hatáskör gyakorlást, amely a Veszprémi Rózsa Úti Általános Iskolát nem illeti meg, így különösen nem valósíthatnak meg nyomozati hatáskör vagy hatósági jogkör gyakorlását és nem kelthetik nyomozati hatáskör vagy hatósági jogkör gyakorlásának látszatát.
- Minden, a közérdekű bejelentő számára hátrányos intézkedés, amelyre a közérdekű bejelentés miatt kerül sor, jogellenesnek minősül akkor is, ha egyébként jogszerű lenne.

Záró rendelkezések

- Jelen szabályzat annak kihirdetésének napján lép hatályba, rendelkezéseit a hatályba lépéskor még el nem bírált panaszokra és közérdekű bejelentésekre is alkalmazni kell.
- Jelen szabályzatot a Veszprémi Rózsa Úti Általános Iskola vezetője a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. törvény 69.§ (1) bekezdés d) pontjában foglalt hatáskörben eljárva határozta meg.
- A Panaszkezelési Szabályzat egy példányát az intézmény titkárságán kell elhelyezni. A szabályzat hatályba lépéséről a nevelőtestületet a soron következő nevelőtestületi értekezleten, a szülői szervezetet pedig ezt követően tájékoztatni kell.

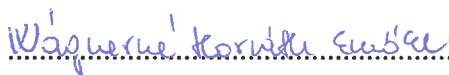
A Panaszkezelési Szabályzatot a Veszprémi Rózsa Úti Általános Iskola nevelőtestülete elfogadta.

A szabályzatot a Szülői Szervezet és a Diákönkormányzat véleményezte és elfogadta.

Veszprém, 2025. január 31.



Szülői Munkaközösség képviselője



Diákönkormányzatot segítő pedagógus



igazgató



Melléklet

Veszprémi Rózsa Úti Általános Iskola

8200 Veszprém, Rózsa u. 43/2.

Tel.: 88/329-833

OM azonosító: 037041

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: