

**A Bajai Óvoda, Általános Iskola, Szakiskola, Készségfejlesztő Iskola,
Fejlesztő Nevelő-oktatást Végző Iskola, Kollégium és
Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény
P A N A S Z K E Z E L É S I S Z A B Á L Y Z A T A**

I. Fejezet

Általános rendelkezések

1. A Szabályzat célja

1.§. Jelen Panaszkezelési Szabályzat (továbbiakban: Szabályzat) célja, hogy a **Bajai Óvoda, Általános Iskola, Szakiskola, Készségfejlesztő Iskola, Fejlesztő Nevelő-oktatást Végző Iskola, Kollégium és Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény** 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 **főigazgatójára** és valamennyi **alkalmazottjára** terjed ki.

2. §.

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

3. §.

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

3. Panaszkezelési alapelvek

1. §.

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

2. §.

A panaszost – az 5. §. (3) bekezdés a) és b) pontjában foglaltak kivételével - **nem érheti hátrány** az iskolai panasz megtétele miatt.

3. §.

A panaszkezelési eljárás lefolytatása során az iskolai panasz kivizsgálására jogosult személy/ek/nek minden esetben **elfogulatlanul, tárgyilagosan, közérthetően, körültekintően, segítőkészen** kell eljárnia/uk.

4. §.

A panaszkezelés során az **egyenlő bánásmód követelményét** meg kell tartani.

5. §.

(1) A panaszkezelési eljárás során a **bejelentő személyes adatainak** az adatvédelmi szabályoknak megfelelő kezelésére, a személyes adatok védelmére az eljáró személy/ek/nek **fokozottan** ügyelniük kell.

(2) A bejelentő személyes adatai csak az iskolai panasz alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át, amennyiben a szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az 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 az 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.

II. Fejezet

1. Általános panaszkezelési szabályok

1. §.

(1) Iskolai ügyben panasszal az alábbi személyek fordulhatnak az Iskolához:

a) az Iskolában tanulók **törvényes képviselő/i/je (szülő, gondnok, gyám)** ,

b) az Iskolában dolgozó **alkalmazottak**,

c) mindazon **személyek**, akiknek a panaszával kapcsolatban az Iskola jogosult, illetőleg köteles a panaszkezelésre.

2. §.

(1) Panaszt tenni az alábbi **módokon** lehet:

a) **írásban postai úton**, vagy **elektronikus levélben** az alábbi címekre történő megküldéssel:

- levelezési cím: 6500 Baja, barátság tér 18.
- e-mail cím: special.baja@gmail.com

b) **személyesen**

c) **telefonon**.

3. §.

(1) A **személyesen** vagy **telefonon** megtett panaszról **panaszbejelentő űrlap - 1. számú melléklet** - kerül felvételre, mely az alábbiakat tartalmazza:

- a) a panaszos nevét, elérhetőségét (lakcím, telefonszám, e-mail cím)
- b) a panasz előterjesztésének helyét és idejét
- c) a panasz lényegének összefoglalását
- d) személyes bejelentés esetén a panaszos aláírását
- e) az eljáró személy aláírását és a bejelentő aláírását, ha személyesen tette meg a panaszát.

4. §.

(1) A korábbival **azonos** tartalmú, **ugyanazon** bejelentő által tett ismételt panasz vizsgálata **mellőzhető**.

(2) A panasz vizsgálata **mellőzhető** az (1) bekezdésben meghatározott eseteken kívül akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való **tudomásszerzéstől számított 6 hónap után** terjesztette elő a panaszát.

(3) Ha a panaszos a sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkezésétől számított **egy éven túl** terjeszti elő a panaszát, azt **érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani**.

(4) Az **azonosítatlan** személy által előterjesztett panasz vizsgálatát az Iskola **mellőzi**.

(5) A (3) bekezdésben foglaltakkal ellentétben az Iskola a panaszt megvizsgálja, ha a panasz alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

5. §.

(1) Abban az esetben, ha az iskolai **panasz kivizsgálására jogosult személy a panaszos hozzátartozója vagy a bepanaszolt személy hozzátartozója** (objektív összeférhetetlenség), vagy egyéb indokolt körülmény miatt a panasz **elfogultatlan** intézése **tőle nem bárható el** (szubjektív összeférhetetlenség) az összeférhetetlenséget a panasz megtételétől számított 3 napon belül be kell jelenteni.

(2) Az **elfogultságot** írásban vagy szóban bejelentheti a **panaszos**, vagy a **panasz intézésére kijelölt alkalmazott**.

(3) Elfogultsági kifogás esetén az iskolai panasz intézésére a **főigazgató** haladéktalanul az Iskola alkalmazottai közül **másik személyt jelöl ki**.

6. §.

(1) A panaszkezelési eljárás során megtett szóbeli bejelentéseket, az eljárási cselekményeket, valamint a döntést **írásban** kell rögzíteni, a panaszos ügyet a **panaszkezelési nyilvántartásba** fel kell vezetni – **2. számú melléklet**.

2. Az iskolai panaszok elbírálásának határideje

1. §.

(1) Az iskolai panaszt a beérkezéstől számított **30 napon belül** kell elbírálni.

(2) Ha az iskolai panasz elbírálását megalapozó vizsgálat **előreláthatólag 30 napnál hosszabb** ideig tart, erről a **panaszost** – az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével - **tájékoztatni** kell.

(3) Ha a panaszt nem az eljárásra jogosult szerv/személy részére, hanem az Iskolához tették meg, az Iskola a panaszt a beérkezéstől számított **8 napon belül** ez eljárásra jogosult szervhez/személyhez átteszi, erről a panaszost értesíti.

3. Az iskolai panaszok elbírálásának rendje

1. §.

(1) Az iskolai panasz kezelésére - a panasz tárgyától függően - **az alábbi személyek jogosultak:**

a) **osztályfőnökök**

b) **főigazgató-helyettes/tagintézményigazgató-helyettes/intézményegységvezető-helyettes**

c) **főigazgató/tagintézmény-igazgató/intézményegység-vezető.**

2. §.

(1) A **panaszkezelés fokozatai:** a panaszos az iskolai ügyben panasszal fordulhat:

1.) **közvetlenül az osztályfőnökhöz**, aki **kezeli a problémát** e Szabályzat keretei között, vagy a főigazgató-helyetteshez/tagintézményigazgató-helyetteshez/intézményegységvezető-helyetteshez fordul,

2.) **közvetlenül a főigazgató-helyetteshez, tagintézményigazgató-helyetteshez, intézményegységvezető-helyetteshez fordul**, aki **kezeli a problémát** e Szabályzat keretei között, vagy a főigazgatóhoz, tagintézmény-igazgatóhoz, intézményegység-vezetőhöz fordul,

3.) közvetlenül a főigazgatóhoz, tagintézmény-igazgatóhoz, intézményegység-vezetőhöz fordul, aki kezeli a problémát e Szabályzat keretei között.

2. §.

(1) Az iskolai panasz kezelése során a panaszkezelő személynek törekednie kell a panaszos ügy körülményeinek **teljeskörű feltárására**.

3. §.

(1) A panaszkezelő személy a panaszost **meghallgatja**, ha a panasz tartalma szükségessé teszi.

(2) A panaszkezelő személy az iskolai panasz kivizsgálása során a panaszostól, az Iskola alkalmazottjaitól **iratok, adatok** rendelkezésre bocsátását kérheti, őket **nyilatkozattételre hívhatja fel**, ha a panasz elintézése az indokoltá teszi.

(3) A vizsgálat történhet **iratok tanulmányozásával**, az érintettek jegyzőkönyvbe foglalt **meghallgatásával, feljegyzések beszerzésével**.

(4) Az iskolai panaszos ügyben a **bepanaszolt személy** jogosult az ellene irányuló panaszt megismerni, arra **észrevételt tenni, álláspontját kifejteni**, vagy jegyzőkönyvi **meghallgatását** kérni.

4. §.

(1) A panaszkezelés során eljáró személy a **vizsgálat befejezésekor** – a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével – a **megtett intézkedésről, vagy annak mellőzéséről** – az indokok megjelölésével – a **panaszost haladéktalanul értesíti**.

(2) Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz elintézéséről a panaszost **szóban tájékoztatták** és ő a **tájékoztatást tudomásul vette**. Erről a vizsgálatot lefolytató írásbeli feljegyzést készít.

(3) Ha a panasz **alapos**, az Iskola a körülmények által lehetővé tett legrövidebb idő alatt **gondoskodik**:

a) a **jogszerű állapot helyreállításáról**, illetve az egyébként **szükséges intézkedések megtételéről**,

b) a feltárt **hibák okainak megszüntetéséről**,

c) az **okozott sérelem orvoslásáról**,

d) indokolt esetben a **felelősségre vonás kezdeményezéséről**.

5. §.

(1) Abban az esetben, ha az iskolai panasz tárgya

a) **bonyolult megítélésű**,

b) **több bepanaszolt személyt**,

c) az Iskola vezetését,

d) az Iskola működését

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

(2) A háromtagú bizottságot a főigazgató/tagintézmény-igazgató/intézményegység-vezető állítja fel, abban vagy a főigazgatónak/tagintézmény-igazgatónak/intézményegység-vezetőnek, vagy főigazgató-helyettesnek/tagintézményigazgató-helyettesnek/intézményegységvezető-helyettesnek részt kell vennie. További tagjai az Iskola alkalmazottai közül kerülnek kijelölésre.

7. Panaszkezelési nyilvántartás

1. §.

(1) Az Iskolába beérkezett panaszokról a főigazgató/tagintézmény-igazgató/intézményegység-vezető **Panaszkezelési nyilvántartást** köteles vezetni, mely a következő adatokat tartalmazza:

a) a panasz megtételének időpontja,

b) a panasztevő neve,

c) a panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, úgy az írott panaszt kell csatolni másolatban)

d) a panaszt befogadó személy neve, beosztása,

e) a panaszt kivizsgáló személy neve

f) a panasz kivizsgálásának módja, eredménye, az esetleg szükségessé váló intézkedés/ek megnevezése, várható eredménye,

g) a panaszos tájékoztatásának időpontja, módja, ha írásban történt a tájékoztatás, akkor annak másolata,

h) ha a panaszos a panaszkezelési intézkedést nem fogadja el, úgy az arra adott válaszát is az iratokhoz kell csatolni.

8. Záró rendelkezések

1. §.

(1) Jelen Szabályzat a **nevelőtestület jóváhagyását követő napon lép hatályba.**

(2) Jelen Szabályzatot mind az Iskola honlapján, mind az Iskolában elérhető helyen közzé kell tenni, hogy arról minden érintett személy tudomást szerezhessen, azt megismerhesse.

A szabályzat felülvizsgálata 1-3 évenként ajánlott, profilváltás esetén, illetve jogszabályváltozást követve kötelező!

Záradék:

A Bajai Óvoda, Általános Iskola, Szakiskola, Készségfejlesztő Iskola, Fejlesztő Nevelő-oktatást Végző Iskola, Kollégium és Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény nevelőtestülete a jelen Szabályzatot 2020. február 06. napján jóváhagyta.

Felülvizsgálati záradék:

A Bajai Óvoda, Általános Iskola, Szakiskola, Készségfejlesztő Iskola, Fejlesztő Nevelő-oktatást Végző Iskola, Kollégium és Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény a 2020. február 06. napján hatályba lépett Szabályzatot **a tartalmi részeinek változatlanul hagyása mellett** a 2023. évi LII. törvény 2024. január 1-én hatályba lépő változásai miatt aktualizálta, és az alábbi módosításokat hajtotta végre:

az intézményvezető/intézményvezető-helyettes/tagintézményvezető/tagintézményvezető-helyettes kifejezések helyére a következők kerültek: főigazgató/főigazgató helyettes/tagintézmény-igazgató/tagintézményigazgató-helyettes.

A Szabályzat ezen kiegészítő felülvizsgálati záradékkal hatályos.

Baja, 2024. január 08.



Müller István
főigazgató

PANASZBEJELENTŐ ŰRLAP

Közérdekű bejelentés, panasz bejelentésére szolgáló űrlap

| | | |
|------|--|--|
| I. | Címzett | |
| | eljárásra jogosult szerv: | |
| | panasszal érintett szervezeti egység: | |
| II. | A bejelentő | |
| | neve: | |
| | lakcíme: | |
| | telefonszáma: | |
| | e-mail-címe: | |
| | értesítés módja: | |
| III. | A bejelentés alapjául szolgáló esemény észlelésének | |
| | helye: | |
| | ideje: | |
| IV. | A bejelentés rövid összefoglalása | |
| V. | Bemutatott, csatolt iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok (pl. képviselő meghatalmazása, szerződés, stb.) | |

Alulírott....., hozzájárulok ahhoz, hogy a jelen panaszfelvételi jegyzőkönyvben megadott személyes adataimat a Bajai Tankerületi Központ a jogszabályban meghatározott határidőig kezelje.

....., 2020.....

1 példányt átvettem:

bejelentő (név)

PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÁS

- a) A panasz megtételének időpontja,
- b) a panasztevő neve,
- c) a panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, úgy az írott panaszt kell csatolni másolatban)
- d) a panaszt befogadó személy neve, beosztása,
- e) a panaszt vizsgáló személy neve,
- f) a panasz kivizsgálásának módja, eredménye, az esetleg szükségessé váló intézkedés/ek megnevezése, várható eredménye,
- g) a panaszos tájékoztatásának időpontja, módja, ha írásban történt a tájékoztatás, akkor annak másolata,
- h) ha a panaszos a panaszkezelési intézkedést nem fogadja el, úgy az arra adott válaszát is az iratokhoz kell csatolni.