

A Váci Juhász Gyula Általános Iskola

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

2024-25.

1. Fejezet

Általános rendelkezések

1. A Szabályzat célja

1. §.

Jelen Panaszkezelési Szabályzat (továbbiakban: Szabályzat) célja, hogy a **Váci Juhász Gyula Általános Iskola** 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 intézményvezetőjére és valamennyi alkalmazottjára terjed ki.

2. §.

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

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.

A panaszost - á5. §. (3) bekezdés a) és b) pontjában foglaltak kivételével - nem **érheti hátrány** az iskolai panasz megtétele miatt.

3. §.

A panaszkezelési eljárás lefolytatása során iskolai panasz kivizsgálására jogosult személy/ek/nek minden esetben elfogulatlanul, **tárgyilagosan**, közérthetően, kárültehint8en, segítőkéssen kell eljárnia/uk.

A panaszkezelés során az egyenlő bánásmód követelményeit meg kell tartani.

4. §.

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

(2) A bejelentő személyes adatai csak Iskolai panasz alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át, amennyiben a szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy 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 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 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 alábbi **módokon** lehet:

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

- levelezési cím: 2600 Vác, Báthori utca 17-19.
- e-mail cím: igazgato@vigy.hu

b) **személyesen**

c) **telefonon**: 27-502-610

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 **elfogulatlan** intézése **tőle nem várható 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 az intézményvezető haladéktalanul az Iskola alkalmazottai közül **másik személyt jelöl ki**.

(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) intézményvezető-helyettes
- c) intézményvezető

2. §.

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

- 1.) az osztályfőnökhöz, aki kezeli a problémát a Szabályzat keretei között, vagy az intézményvezető-helyetteshez fordul,
- 2.) közvetlenül az intézményvezető-helyetteshez fordul, aki kezeli a problémát e Szabályzat keretei között, vagy az intézményvezetőhöz fordul,
- 3.) közvetlenül az intézményvezetőhöz fordul, aki kezeli a problémát e Szabályzat keretei között.

3. §.

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

4. §.

(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 alkalmazottaitól iratok, adatok rendelkezésre bocsátását kérheti, őket nyilatkozattételre hívhatja fel, ha a panasz elintézése 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.

5. §.

(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.

6. §.

(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 az intézményvezető állítja fel, abban vagy az intézményvezetőnek, vagy az intézményvezető-helyettesnek részt kell vennie. További tagjai az Iskola alkalmazottai közül kerülnek kijelölésre.

4. Panaszkezelési nyilvántartás

1. §.

(1) Az Iskolába beérkezett panaszokról az intézményvezető Panaszkezelési nyilvántartást köteles vezetni, mely a következő adatokat tartalmazza:

- a) a panasz megtételének időpontja,
- b) a panasztevő neve,
- c) a panasz leírása (amennyiben a panasztétel 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.

5. Záró rendelkezések

(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.

Záradék: AVáci Juhász Gyula Általános Iskola alkalmazotti közössége jelen Szabályzatot 2024. augusztus 31-én jóváhagyta.

Muszkáné Kocsis Emese
igazgató

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 Váci Tankerületi Központ a
jogszabályban meghatározott határidőig kezelje.

Vác,

1 példányt átvettem

.....
bejelentő (név)

PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÁS

- a) a panasz megtételének időpontja
- b) a panasztevő neve
- c) a panasz leírása (amennyiben a panasztétel írásban történt, úgy az írott panaszt másolatban csatolni kell)
- 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