

## Szent Imre Gimnázium, Általános Iskola és Óvoda panaszkezelési szabályzata

### Tartalomjegyzék

Az intézmény panaszkezelési szabályzatának jogszabályi háttere .....	1
A panaszkezelési szabályzat megalkotásának célja .....	1
A panaszkezelési szabályzat személyi hatálya.....	1
A panaszkezelési szabályzat tárgyi hatálya.....	2
Panasz bejelentése.....	2
A panaszkezelés általános rendje.....	2
Panaszkezelés gyermek, tanuló (szülő) esetében .....	3
Munkaügyi jellegű panasz kezelése alkalmazott esetében.....	3
Szakmai jellegű panasz kezelése alkalmazott esetében .....	4
Záró rendelkezések .....	4
Panasznyilvántartó lap .....	5

### Az intézmény panaszkezelési szabályzatának jogszabályi háttere

- **2013. évi CLXV. törvény** a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről,
- **2011. évi CXII. törvény** az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról,
- **20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet** nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról.

### A panaszkezelési szabályzat megalkotásának célja

Az intézményi partnerek (**szülő, tanuló, alkalmazott**) panaszainak **egységes szabályok** szerint történő **nyilvántartása**, a panaszok **kivizsgálása, értékelése és kezelése** célszerű és érdemi **megoldásuk** érdekében. Jelen szabályzat célja továbbá, hogy a panaszok nyilvántartásának, kezelésének, kivizsgálásának, értékelésének **eszközei és módszerei** az intézmény nevelő-oktató tevékenységének és mindennapi működésének **szerves részévé** váljanak.

### A panaszkezelési szabályzat személyi hatálya

A szabályzat **hatálya** kiterjed:

- az intézmény pedagógus vagy nem-pedagógus munkakört betöltő **alkalmazottjára**;
- az intézménnyel **jogviszonyban** álló **gyermekre, tanulóra és törvényes képviselőikre**;
- az intézményhez **felvételi kérelmet** benyújtó gyermekre, tanulóra és törvényes képviselőikre;
- arra, aki az intézményhez a **panaszokról és közérdekű bejelentésekről** szóló 2013. évi CLXV. törvény hatálya alá tartozó bejelentést nyújt be, a bejelentés elintézésnek erejéig;
- valamint azon személyre, akinek **jogát** vagy **jogos érdekét** az intézmény működése sérti.

## A panaszkezelési szabályzat tárgyi hatálya

A szabályzatban használt **fogalmak, események:**

- 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;
- a **közérdekű bejelentés** olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése egy adott **közösség**, vagy az egész **társadalom** érdekét szolgálja.  
A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat;
- panaszt tenni vagy közérdekű bejelentéssel élni **olyan ügyekben lehet**, melyekkel kapcsolatban az intézmény **köteles**, illetve **jogosult** az intézkedésre;
- az azonosíthatatlan személy (**névtelen bejelentés**) által tett panasz vagy bejelentés vizsgálatát az intézmény mellőzheti.

## Panasz bejelentése

A személyi hatály alá tartozó partnerek panaszának **bejelentési módjai:**

- **személyesen:** a panasz előadható szóban vagy írásban 8:00-16:00 óra között az **iskolatitkárnál**, vagy előzetesen egyeztetett időpontban az érintett személynél (**pedagógus, intézményegységvezető, igazgató**), a szóbeli bejelentésről **feljegyzés** készül;
- **írásban:** a **8000 Székesfehérvár, Budai út 4.sz.** levelezési címen, vagy az **igazgato@szigio.hu** elektronikus postafiókba küldött e-maillal.

## A panaszkezelés általános rendje

A bejelentett panasz **kezelésének rendje:**

- a beérkezett panaszokat, bejelentéseket érdemben kell megvizsgálni, illetve elemezni, melynek során fel kell tární a **panasz okát** és jogos panasz esetén a **szükséges intézkedéseket** kezdeményezni kell;
- a panaszost **nem érheti hátrány** a panasz, vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt, továbbá személyes adatai **egyértelmű hozzájárulása nélkül** nem hozhatók nyilvánosságra, kivéve, ha panaszával, bejelentésével nem követ el bűncselekményt vagy szabálysértést (pl. rágalmozás, személyiségi jog megsértése stb.). Ezen eset fennállásáról a panaszost a bejelentése megtétele során **tájékoztatni kell;**
- az **intézményvezetőnél** bejelentett, vagy hozzá továbbított **panaszról, bejelentésről** nyilvántartást (**Panasznyilvántartó lap**) kell vezetni;
- a panasz **kivizsgálásának** határideje: a benyújtást követő **15. nap**. A jogos panasz **rendezését** és a partner **tájékoztatását 30 napon belül** le kell zárni;
- ha a panaszkezelés **nem az intézmény hatáskörébe** tartozik, akkor az iskola a panaszost tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz fordulhat.

### Panaszkezelés gyermek, tanuló (szülő) esetében

A gyermeket vagy tanulót érintő panasz, bejelentés kezelésének **öt (óvodában négy) lépése**, szintje:

- A panaszos problémájával kötelezően először ahhoz a **pedagógushoz** fordul, akinél a probléma keletkezett. Ha közösen **megoldást találnak** a probléma kezelésére, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.
- Abban az esetben, ha az érintett pedagógus nem tudja megoldani a problémát, vagy a tanuló, szülő továbbra is elégedetlen a megoldással és panaszát továbbra is fenntartja, akkor az **osztályfőnök** felé kerül közvetítésre a panasz. Ha az osztályfőnökkel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.
- Amennyiben az osztályfőnök közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény és akár a pedagógus, akár a tanuló (szülő) elégedetlen, tovább kerül a panasz az **intézményegységvezetőhöz**. Ha az intézményegységvezetővel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.
- Ha az intézményegységvezetőnek nem sikerül rendezni a problémát, akkor a „**Panasznyilvántartó lap**” kitöltésével, írásos formában jelzi a panaszt az **intézményvezetőnek**. A továbbiakban az intézményvezető bevonásával történik az intézkedés, aki a panaszt érintő döntését írásba foglalja, és igazolható módon **megküldi** a panaszosnak. Amennyiben a panasz részben, vagy teljes egészében elutasításra kerül, úgy az igazgató döntését **határozati formában** hozza meg.
- Ha a panaszos számára nem megnyugtatóan zárul a panaszkezelési folyamat, és panaszát továbbra is fenntartja, úgy az intézményvezető **határozatának kézhezvételétől számított 15 napon** belül jogorvoslattal élhet a fenntartó felé, aki jogosult másodfokon eljárni az ügyben.

### Munkaügyi jellegű panasz kezelése alkalmazott esetében

Ha a munkavállalókat érintő panasz **munkaügyi témakörbe** tartozik, kezelésének **öt lépése**, szintje van:

- A panaszos problémájával kötelezően először az **iskolatitkárhoz** (óvodatitkárhoz) fordul. Ha közösen megoldást találnak a probléma kezelésére, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.
- Abban az esetben, ha az iskolatitkár (óvodatitkárhoz) nem tudja megoldani a problémát, vagy az alkalmazott továbbra is elégedetlen, és panaszát fenntartja, akkor a **gazdasági vezető** felé kerül közvetítésre a panasz. Ha a gazdasági vezetővel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.
- Amennyiben a gazdasági vezető közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény, vagy az alkalmazott elégedetlen, tovább kerül a panasz az **intézményegységvezetőhöz**. Ha az intézményegységvezetővel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.
- Amennyiben az intézményegységvezető közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény, és az alkalmazott elégedetlen, akkor a „**Panasznyilvántartó lap**” kitöltésével, írásos formában jelzi a panaszt az **intézményvezetőnek**. Ha az intézményvezetővel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata. Az intézményvezető döntését írásba foglalja és igazolható módon **megküldi** a panaszosnak.
- Ha az alkalmazott számára nem megnyugtatóan zárul a panaszkezelési folyamat, és panaszát továbbra is fenntartja, úgy azt jogorvoslati kérelem formában jelezheti a **fenntartó** felé, aki az adott ügyben jogosult eljárni.

## Szakmai jellegű panasz kezelése alkalmazott esetében

Ha a munkavállalókat érintő panasz **szakmai témakörbe** tartozik, kezelésének **négy lépése**, szintje van:

- A panaszos pedagógiai jellegű problémájával kötelezően először az adott terület **szakmai munkaközösség-vezetőjéhez** vagy az **intézményegységvezető-helyetteshez** fordul. Ha közösen megoldást találnak a probléma kezelésére, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.
- Abban az esetben, ha a szakmai munkaközösség-vezető, illetve az intézményegységvezető-helyettes nem tudja megoldani a problémát, vagy az alkalmazott továbbra is fenntartja a panaszát, akkor az **intézményegységvezető** felé kerül közvetítésre a panasz. Ha az intézményegységvezetővel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.
- Amennyiben az intézményegységvezető közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény, és az alkalmazott továbbra is fenntartja a panaszát, akkor a „**Panasznyilvántartó lap**” kitöltésével, írásos formában jelzik a panaszt az **intézményvezetőnek**. Ha az intézményvezetővel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata. Az intézményvezető döntését írásba foglalja és igazolható módon **megküldi** a panaszosnak.
- Ha az alkalmazott számára nem megnyugtatóan zárul a pedagógiai jellegű panaszkezelési folyamat, és panaszát továbbra is fenntartja, úgy azt jelezheti a **fenntartó** felé, aki **szakmai ellenőrzés** keretén belül megvizsgálja az esetet és hozza meg döntését.

### Záró rendelkezések

A **Panaszkezelési szabályzatot** az intézmény vezetője a nemzeti köznevelésről szóló **2011. évi CXCV. törvény 69. § (1) bekezdés d)** pontjában foglalt hatáskörében eljárva határozta meg.

A panaszkezelési szabályzat egy példányát az intézmény **titkárságán** kell elhelyezni, annak hatályba lépéséről az alkalmazotti testületet **alkalmazotti értekezleten** tájékoztatni kell.

A **Szülői munkaközösség**, valamint a **Diákönkormányzat** tájékoztatása a tanév, nevelési év első közösségi **értekezletén** történik.

Jelen panaszkezelési szabályzat hatályba lépéséről az intézmény vezetője a **fenntartót** elektronikus úton tájékoztatja.

Székesfehérvár, 2023. augusztus 10.

Csák Lajos igazgató  
Szent Imre Gimnázium, Általános Iskola és Óvoda

**Panasznyilvántartó lap**

Sorszám:	
Benyújtás ideje:	..... év..... hónap ..... nap
Benyújtás módja:	szóbeli, vagy írásbeli, postai úton, e- mailen, személyesen átadott levél
Panaszos adatai:	Neve: Címe: Elérhetőségei:
Panasz leírása:	
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy:	
A kivizsgálás során beszerzett információk, szakvélemények stb. rövid leírása:	
Panasz orvoslására szolgáló intézkedések leírása, elutasítás esetén annak indokolása:	
A panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információk (pl.: panasz oka, gyakorisága)	
Csatolt mellékletek megnevezése:	
Panasz lezárásának határideje:	
Panasz megválaszolásának ideje, módja:	
A panasszal kapcsolatos intézkedés, az intézkedés végrehajtásáért felelős megnevezése:	
A panaszos tájékoztatásának időpontja a döntésről:	
A panaszos nyilatkozata a döntésről (elfogadja, nem fogadja el):	