

A TÁPIÓSZELEI BLASKOVICH JÁNOS

ÁLTALÁNOS ISKOLA

**SZABÁLYZATA A PANASZOK ÉS
KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK RENDJÉRŐL**

Hatályos: 2019. 09. 01-től visszavonásig

1. Bevezető rendelkezések

1.1. Személyi hatály

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

1.1.1. a Tápiószelei Blaskovich János Általános Iskolában (továbbiakban: intézmény) pedagógus munkakörben és adminisztratív munkakörben foglalkoztatott alkalmazottakra, a műszaki, kiegészítő és más alkalmazottakra;

1.1.2. az intézménnyel tanulói jogviszonyban álló tanulókra és törvényes képviselőikre;

1.1.3. az intézményhez felvételi kérelmet benyújtó gyermekre / tanulóra és törvényes képviselőire; és

1.1.4. arra, aki az intézményhez a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013.évi CLXV. törvény hatálya alá tartozó bejelentést nyújt be, a bejelentés elintézésnek erejéig.

1.2. Tárgyi hatály

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

1.2.1. 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.

1.2.2. 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 1.2.1. illetve 1.2.2. 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.

1.3. Egyéb általános rendelkezések

1.3.1. 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 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.

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

1.3.3. 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 előírnak –, amelynek hatálya alatt a bejelentés elintézhető.

1.3.4. 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.

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

1.3.6. 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

1.3.6.1. ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,

1.3.6.2. 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.

1.3.7. 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.

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

1.3.9. 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.

2. A panaszok elbírálásának rendje

2.1. Panasszal bárki fordulhat a panasszal összefüggő tárgykörben eljárásra jogosult szervhez (a továbbiakban: eljárásra jogosult szerv).

2.2. A szóbeli panaszt az eljárásra jogosult szerv írásba foglalja (a továbbiakban: jegyzőkönyv). A jegyzőkönyvet az intézményvezető vagy az általa kijelölt személy készíti el, annak aláírása a kiadmányozásra vonatkozó rendelkezések szerint történik. A jegyzőkönyvet úgy kell elkészíteni, hogy az megfeleljen a 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet 85. § (3) bekezdésben foglaltaknak.

2.3. 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.

2.4. 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.

2.5. Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vizsgálatát az eljárásra jogosult szerv mellőzi, kivéve, ha az eljárásra jogosult szerv ettől eltekint arra alapozva, hogy a panasz alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

2.6. 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.

2.7. 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.

2.8. 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.

2.9. A panaszkezelési rend az iskolában

Alapelvek:

- A panaszkezelésnek hatékonynak kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni.
- A beérkezett észrevételekre reagálni kell.
- A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kell kezelni.
- A hivatali út (panaszkezelési szintek) betartása kötelező.
- Névtelen bejelentés kivizsgálására nincs mód az egyeztetés és visszacsatolás lehetőségének hiánya miatt.

A Panaszkezelési szabályzatról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleit, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

2.9.1. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelőnek a panasztevők panaszait megtehetik:

személyesen

telefonon (06-53-581-003)

írásban (2766 Tápiószele, Széchenyi u. 20.)

elektronikusan (blaskovichjanos.tapioszele@cegleditk.hu)

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az iskolatitkárok, a szaktanárok, az osztályfőnökök, az intézményvezető-helyettesek, ill az intézményvezető hatáskörébe tartozik.

2.10. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A panaszt megvizsgáljuk, és a panasszal kapcsolatos döntést/intézkedést indoklással közöljük, írásbeli panasz esetén a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldjük a panaszos részére.

Ha a panaszkezelés nem az intézmény hatáskörébe tartozik (pl.: étkezés), akkor az iskola a panaszost tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz fordulhat.

2.11. A folyamat leírása

2.11.1. Amennyiben a panaszos tanuló

1. szint: az érintett pedagógus
2. szint: osztályfőnök
3. szint: intézményvezető-helyettes(ek)
4. szint: intézményvezető

2.11.2. Amennyiben a panaszos szülő

1. szint: az érintett pedagógus
2. szint: osztályfőnök
3. szint: intézményvezető-helyettes(ek)
4. szint: intézményvezető

2.11.3. Amennyiben a panaszos az iskola alkalmazottja

a) A panasz munkaügyi kérdéskörbe tartozik

1. szint: iskolatitkárok
2. szint: fenntartó munkaügyi osztálya vagy intézményvezető
3. szint: fenntartó

b) A panasz pedagógiai, szakmai jellegű

1. szint: munkaközösség-vezető
2. szint: intézményvezető-helyettes(ek)
3. szint: intézményvezető

2.11.4. A panaszos nincs közvetlen kapcsolatban az iskolával

Szükség szerint segítséget kapva rendezheti panaszát a megfelelő szint elérésével, a szükséges dokumentumok kitöltésével a megfelelő szinten.

2.12.1. Panaszkezelés tanuló és szülő esetében

1. 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. A szaktanár kérheti az illetékes osztályfőnök vagy intézményvezető-helyettes jelenlétét a megbeszélésen. Amennyiben a panaszt nem sikerül megoldani, a panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.

2. Az osztályfőnök két 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. Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezető-helyettes/eknek.

Az intézmény-vezető helyettes 2 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban v. 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 az intézményvezető irányításával.

4. Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt az intézményvezető felé. Amennyiben az intézményvezető-helyettes(ek)nek nem sikerül rendezni a problémát, akkor a Panasznyilvántartó Lap kitöltésével, írásos formában jelzik a panaszt az intézményvezetőnek. Mellékelve az írásban benyújtott dokumentumokat, pl: tájékoztató füzet, szakvélemény, egyéb feljegyzés. Ezt követően az intézményvezető 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, aki saját panaszkezelési eljárásrendjét alkalmazza.

Ha a panasz e-mailen, üzenő füzetben, vagy egyéb írásos módon érkezik, a panaszkezelési folyamat nem változik.

2.12.2. Panaszkezelés az iskola alkalmazottja esetében

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

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

2.13. Dokumentációs előírások

A panaszokról az intézmény-vezető helyettes „Panaszkezelési nyilvántartás”-t köteles vezetni, 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
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 utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről.

A dokumentumok és bizonylatok rendje

Bizonylat megnevezése	Kitöltő/készítő	Megőrzési hely	Megőrzési idő	Másolatot kap
Panasznyilvántartó lap	Felelős	Iktató, irattár	3 év	Panaszos
Feljegyzések	Felelős	Iktató, irattár	3 év	Panaszos

2.14. 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.

2.15. 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.

2.15.1. A panasz alapján – ha alaposnak bizonyul – gondoskodni kell

2.15.2. a jogszerű állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,

2.15.3. a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,

2.15.4. az okozott sérelem orvoslásáról

3. A közérdekű bejelentések elbírálásának rendje

3.1. A közérdekű bejelentések elbírálására a panasz elbírálására vonatkozó rendelkezéseket kell alkalmazni a jelen pontban írt eltérésekkel.

3.2. A panaszos alatt közérdekű bejelentőt, a panasz alatt közérdekű bejelentést kell érteni. 3.3. 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.

3.4. Amennyiben a közérdekű bejelentés alapján valószínűsíthető, hogy az annak alapjául szolgáló jogsértés egyúttal egyéni jog- vagy érdeksérelem 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 az [intézményt] nem illeti meg, így különösen nem valósíthatnak meg nyomozati hatáskör vagy hatósági jogkör gyakorlását és nem kelthetik nyomozati hatáskör vagy hatósági jogkör gyakorlásának látszatát.

3.5. Minden, a közérdekű bejelentő számára hátrányos intézkedés, amelyre a közérdekű bejelentés miatt kerül sor – az 1.3.6. pontban foglaltak kivételével – jogellenesnek minősül akkor is, ha egyébként jogszerű lenne.

4. Záró rendelkezések

4.1. A jelen szabályzat annak kihirdetésének napján lép hatályba, rendelkezéseit a hatályba lépéskor még el nem bírált panaszokra és közérdekű bejelentésekre is alkalmazni kell.

4.2. A jelen panaszkezelési szabályzatot az [intézmény] vezetője a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. törvény 69. § (1) bekezdés d) pontjában foglalt hatáskörben eljárva határozta meg.

4.3. 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.

4.4. A jelen panaszkezelési szabályzat hatályba lépéséről az intézmény vezetője a fenntartót tájékoztatja.

Tápiószele, 2019. szeptember 1.

Kácsorné György Gabriella
intézményvezető

