



**NAGYKUN BAPTISTA OKTATÁSI KÖZPONT
ÁLTALÁNOS ISKOLA, GIMNÁZIUM,
TECHNIKUM, SZAKKÉPZŐ ISKOLA ÉS
KOLLÉGIUM
(OM: 201731)**

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT



Hatályos: 2022. szeptember 1.
Web: kisuj-baptista.hu

1. Bevezetés

A Panaszkezelési szabályzat megalkotásának indoka

A köznevelésre vonatkozó jogszabályok a szülők, tanulók, alkalmazottak által benyújtott egyedi ügyben történő kérelem/panasz eldöntésének általános határidejét nem állapítják meg. A nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról szóló 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet (a továbbiakban: R.) 4. § (1) bekezdésében – a nevelési-oktatási intézmények szervezeti és működési szabályzatára vonatkozó rendelkezéseinél – nem található olyan előírás, hogy az intézményi SZMSZ-ben vagy annak mellékletében kötelezően kellene a panaszkezelés helyi rendjéről rendelkezni.

A szabályozás hiányából eredően az Alaptörvényben biztosított tisztességes eljáráshoz való alapjog sérülhet, ahol a tisztességes eljárás egyik követelménye, hogy a döntés észszerű határidőn belül megtörténjen. Ezért intézményünk a szülők, tanulók, munkavállalók által benyújtott egyedi ügyben történő kérelem/panasz eldöntésének rendjére jelen Panaszkezelési szabályzatban (a továbbiakban: PSZ) foglaltak szerint jár el.

A Panaszkezelési szabályzat megalkotásának célja

Az intézmény partnerei (szülő, tanuló, alkalmazott) panaszainak egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében készítette el egységes panaszkezelési szabályzatát. Jelen szabályzat célja, hogy a partnerek elégedettsége, igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a panaszok nyilvántartásának, kezelésének, kivizsgálásának, értékelésének rendje az intézmény tevékenységének szerves részévé váljon.

2. Személyi hatálya

Jelen szabályzat személyi hatálya kiterjed:

- az intézménynél pedagógus munkakörben foglalkoztatott alkalmazottakra, az ügyviteli, adminisztratív, műszaki, kiegészítő és más munkakörben alkalmazottakra;
- az intézménnyel tanulói jogviszonyban álló tanulókra és törvényes képviselőikre;
- az intézményhez felvételi kérelmet benyújtó gyermekre/tanulóra és törvényes képviselőire;
- 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 olyan személyre, akinek jogát, vagy jogos érdekét az intézmény működése sérti.

3. Tárgyi hatálya

A jelen panaszkezelési szabályzat alkalmazásában – amennyiben jogszabály másként nem rendelkezik – az alábbi fogalmak a következő jelentéssel bírnak:

- a) **Panasz:** olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem (a továbbiakban: panasz) megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.
- b) **Közérdekű bejelentés:** olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése az adott közösség, vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

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

4. Időbeli hatály, nyilvánosság

A PSZ a kihirdetés napján lép hatályba, rendelkezéseit a hatályba lépéskor még el nem bírált panaszokra és közérdekű bejelentésekre is alkalmazni kell.

A PSZ nyilvánosságát a tagintézmények honlapján biztosítani kell.

5. Panaszkezelés az intézményben

- Panasztételi jog illeti meg a II. fejezetben felsorolt személyeket.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekkel kapcsolatban az iskola köteles vagy jogosult intézkedésre. Ha a panaszt nem az eljárásra jogosulthoz tették meg, a panaszt a beérkezésétől számított egy munkanapon belül az eljárásra jogosulthoz át kell tenni.
- A panasz jogosságát, az egyes szinteknek megfelelően a panaszkezelésre jogosult köteles megvizsgálni.
- A panasz jogossága esetén a panaszkezelésre jogosultak kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, intézkedést kezdeményezni.

6. A panaszkezelés alapelvei

- A panaszkezelésnek hatékonynak kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, és jogos panasz esetén a szükséges intézkedéseket kezdeményezni kell.
- A beérkezett észrevételeket, panaszokat elemezni kell.
- A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kell kezelni.
- A panaszkezelési szintek betartása kötelező, melyet az 1. számú melléklet tartalmaz.

A PSZ-ról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleit, és minden új dolgozót tájékoztatni kell a hatályba lépést követő első szülői értekezleten.

7. Korlátozó rendelkezések

A PSZ-ban foglaltak nem alkalmazhatók, ha a bejelentés más eljárás hatálya alá, így különösen rendőrségi, 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 ilyet az adott eljárásra irányadó szabályok előírnak – amelynek hatálya alatt a bejelentés elintézhető.

8. Tájékoztatási rendelkezések

A bejelentő kérésére a bejelentés elintézése során az alábbiakról kell 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 tájékoztatást.

9. Hátrány tilalma

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

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

10. Azonosíthatatlan (névtelen) bejelentések

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

11. Az intézményvezetővel szembeni panasz

Amennyiben a panasz tárgya az intézmény vezetője tevékenységével kapcsolatos egyéni jog- vagy érdeksérelem, úgy a szervezeti és működési szabályzat helyettesítési rendjére vonatkozó személy vizsgálja ki. Az intézményvezető a vele szemben benyújtott panasz kivizsgálása során köteles a vizsgálatot végző személlyel vagy személyekkel együttműködni. A panasz kivizsgálásának eredményéről a vizsgálatot végző személy/személyek döntésüket határozatba foglalják, amely jogorvoslati lehetőséget biztosít a fenntartó felé.

12. A kivizsgálás eredményéről történő értesítés

Az eljárásra jogosult a 4., illetve 5. szint esetében (lásd 1. számú melléklet) a vizsgálat eredményéről, a megtett intézkedésről, vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével – a panaszost a vizsgálat lezárását követő három munkanapon belül értesíti. A döntést tartalmazó iratot a 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet 85. §-ban foglaltak szerint kell kiadmányozni és közölni.

A panasz alapján – ha az alaposnak bizonyul – gondoskodni kell:

- a jogszerű állapot helyreállításáról, ill. az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- az okozott sérelem orvoslásáról és
- indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

13. A panasz benyújtásának módja, kivizsgálásának határideje

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen (ekkor írásbeli feljegyzés készül)
- írásban: 5310 Kisújszállás, Arany János utca 1/A
- elektronikus úton: nabok@baptistaoktatas.hu

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az iskolatitkárok, a tanárok, az osztályfőnökök, a gazdasági munkatársak, az igazgatóhelyettesek, a tagintézmények igazgatói, illetve a fenntartó hatáskörébe tartozik.

A panasz kivizsgálásának határideje: a benyújtást követő 15 napon belül.

Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 15 napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost – az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével – írásban tájékoztatni kell.

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

14. A panaszkezelés szintjei

A) Panaszkezelés tanuló és/vagy szülő panasz esetén (5 szinten)

- 1. szint:* 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.
- 2. szint:* 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.
- 3. szint:* Amennyiben az osztályfőnök közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény, és akár a pedagógus, akár a tanuló vagy szülő elégedetlen, tovább kerül a panasz az illetékes igazgatóhelyetteshez. Ha az igazgatóhelyetessel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.
- 4. szint:* Ha az igazgatóhelyettesnek nem sikerül rendezni a problémát, akkor a „Panasznyilvántartó lap” kitöltésével, írásos formában jelzik a panaszt a tagintézmény vezetőjének. Mellékelve az írásban benyújtott dokumentumokat, pl. Panasznyilvántartó lap, tájékoztató füzet, szakvélemény, egyéb feljegyzés stb. Ezt követően a tagintézmény vezetőjének bevonásával történik az intézkedés. A tagintézmény vezetője a döntését írásba foglalja, és igazolható módon megküldi a panaszosnak. Amennyiben a panasz részben vagy teljes egészében elutasításra kerül, úgy a döntést határozati formában kell meghozni.
- 5. szint:* Ha a panaszos számára nem megnyugtatóan zárul a panaszkezelési folyamat, és panaszát továbbra is fenntartja, úgy a tagintézmény vezetőjének határozatának kézhezvételétől számított 15 napon belül jogorvoslással élhet a fenntartó felé, aki jogosult másodfokon eljárni az ügyben. A Kossuth Tagintézmény esetén a fenntartónak történő továbbítás előtt az intézmény főigazgatója megvizsgálja az intézkedést helyességét, és ha szükséges, egyeztetést kezdeményez az igazgatóval, amelynek eredménye lehet a korábbi döntés helyben hagyása, felülvizsgálatának kérése vagy felülvizsgálata.

Ha a panasz a tanuló üzenő füzetében érkezik, a panaszkezelési folyamat nem változik.

B) Panaszos az intézmény alkalmazottja

a) A panasz munkaügyi kérdéskörbe tartozik (5 szintű panaszkezelés)

- 1. szint: iskolatitkárok:* A panaszos problémájával kötelezően először az iskolatitkárhoz fordul. Ha közösen megoldást találnak a probléma kezelésére, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.

2. *szint: gazdasági munkatárs:* Abban az esetben, ha az iskolatitkár nem tudja megoldani a problémát, vagy az alkalmazott továbbra is elégedetlen, és panaszát fenntartja, akkor a gazdasági munkatárs felé kerül közvetítésre a panasz. Ha a gazdasági munkatárssal közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.
3. *szint: igazgatóhelyettes(ek):* Amennyiben a gazdasági munkatárs közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény, vagy az alkalmazott elégedetlen, tovább kerül a panasz az igazgatóhelyettes(ek)hez. Ha az igazgatóhelyetttel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.
4. *szint: tagintézmény vezetője:* Amennyiben az igazgatóhelyettes közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény, és az alkalmazott elégedetlen, akkor a „*Panasznyilvántartó lap*” kitöltésével, írásos formában jelzi a panaszt a tagintézmény vezetőjének. Ha a tagintézmény vezetőjével közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata. A tagintézmény vezetője döntését írásba foglalja és igazolható módon megküldi a panaszosnak.
6. *szint: fenntartó:* 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. A Kossuth Tagintézmény esetén a fenntartónak történő továbbítás előtt az intézmény főigazgatója megvizsgálja az intézkedést helyességét, és ha szükséges, egyeztetést kezdeményez az igazgatóval, amelynek eredménye lehet a korábbi döntés helyben hagyása, felülvizsgálatának kérése vagy felülvizsgálata.

b) A panasz pedagógiai, szakmai jellegű (4 szintű panaszkezelés)

1. *szint: munkaközösség-vezető:* A panaszos pedagógiai jellegű problémájával kötelezően először az adott terület illetékes munkaközösség-vezetőjéhez fordul. Ha közösen megoldást találnak a probléma kezelésére, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.
2. *szint: igazgatóhelyettes(ek):* Abban az esetben, ha az illetékes munkaközösség-vezető nem tudja megoldani a problémát, vagy az alkalmazott továbbra is elégedetlen, és panaszát fenntartja, akkor az illetékes igazgatóhelyettes felé kerül közvetítésre a panasz. Ha az igazgatóhelyetttel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.
3. *szint: intézményvezető:* Amennyiben az igazgatóhelyettes közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény, vagy az alkalmazott elégedetlen, és panaszát továbbra is fenntartja, akkor a „*Panasznyilvántartó lap*” kitöltésével, írásos formában jelzik a panaszt a tagintézmény vezetőjének. Ha a tagintézmény vezetőjével közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata. A tagintézmény vezetője döntését írásba foglalja és igazolható módon megküldi a panaszosnak.
7. *szint: fenntartó:* 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. A Kossuth Tagintézmény esetén a fenntartónak történő továbbítás előtt az intézmény főigazgatója megvizsgálja az intézkedést helyességét, és ha szükséges, egyeztetést kezdeményez az igazgatóval, amelynek eredménye lehet a korábbi döntés helyben hagyása, felülvizsgálatának kérése vagy felülvizsgálata.

C) A panaszos nincs közvetlen kapcsolatban az intézménnyel

Szükség szerint segítséget kapva rendezheti panaszát a megfelelő szint elérésével.

15. Dokumentációs előírások

A panaszokról a tagintézmények vezetője „*Panasznyilvántartó lap*”-ot (2. számú melléklet) köteles vezetni, amelynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasztétel 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, ill. ennek hiányában jegyzőkönyv indokolással arról, hogy nem fogadja el.
11. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendőkről.
12. A panaszügyek dokumentációját az intézmény irattárában 5 évig meg kell őrizni.

16. Záró rendelkezések

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

A Panaszkezelési szabályzat meglétére az osztályfőnököknek a legelső szülői értekezleten fel kell hívni a figyelmet, valamint az új dolgozókkal munkakezdésük napján ismertetni kell.

A honlapon (<http://kisuj-baptista.hu/>) történő közzététel biztosítja a szabályzat nyilvánosságát és megismerhetőségét.

Ez a szabályzat 2022. szeptember 1-jén lép hatályba, és módosításig érvényes.

Kisújszállás, 2022. augusztus 22.



Toldi Attila
főigazgató

1. Folyamat leírása

A panaszos: a tanuló és/vagy a szülő



2. Folyamat leírása

A panaszos: az intézmény alkalmazottja

A panasz munkaügyi kérdéskört érint



3. Folyamat leírása

A panaszos: az intézmény alkalmazottja

A panasz pedagógiai, szakmai jellegű



4. Folyamat leírása

A panaszos nincs közvetlen kapcsolatban az intézménnyel

Szükség szerint segítséget kap a panaszos, rendezheti panaszát a megfelelő szint egyikével.

Panasznyilvántartó lap	
Sorszám:	
Benyújtás ideje:	20__ . év _____ hónap __ . nap
Benyújtás módja:	szóbeli közlés / személyesen átadott levél / postai úton / e-mailen
Panaszos adatai:	Neve: Címe: Elérhetőségei:
Panasz leírása:	
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy:	
A kivizsgálás során szerzett 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