

**SÓJA MIKLÓS**  
**GÖRÖGKATOLIKUS ÓVODA**  
**ÉS ÁLTALÁNOS ISKOLA**

4400 NYÍREGYHÁZA, Huszár tér 5.

**OM:201829**



**Panaszkezelési szabályzata**

Nyíregyháza, 2020. szeptember 1.

**Hatályos: 2020. szeptember 1-től visszavonásig**

## **1. Bevezető rendelkezések**

### **1.1. Személyi hatály**

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

- A Sója Miklós Görögkatolikus Óvoda és Általános Iskola ( továbbiakban intézmény ) pedagógus munkakörben és adminisztratív munkakörben foglalkoztatott alkalmazottakra, a műszaki, kiegészítő és más alkalmazottakra;
- az intézménnyel tanulói jogviszonyban álló tanulókra, gyermekekre és törvényes képviselőikre;
- az intézményhez felvételi kérelmet benyújtó gyermekre / tanulóra és törvényes képviselőire; és
- 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:

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 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**

- 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.

- A jelen szabályzat rendelkezéseit olyan módon kell alkalmazni és értelmezni, hogy az mindenkor összeegyeztethető legyen a hatályos jogszabályi előírásoknak. 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.
- 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.
- Az intézménynél közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszere illetve bejelentő-védelmi ügyvéd nem működik.
- 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, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,
  - 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.
- 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.
- A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.
- 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**

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

## **3.Panaszkezelési rend az intézményben**

### **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 intézménybe lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szülőket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

### 3.1. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelőnek a panasztevők panaszait megtehetik:  
személyesen

telefonon :[06 42\) 512 797](tel:0642512797) írásban (4400 Nyíregyháza ,Huszár tér 5.)  
elektronikusan ([sojamiklosiskola@gmail.com](mailto:sojamiklosiskola@gmail.com))

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

### 3.2. 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.

### 3.3. A folyamat leírása

#### 3.3.1. Amennyiben a panaszos tanuló

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

#### 3.3.2. Amennyiben a panaszos szülő

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

#### 3.3.3. Amennyiben a panaszos az iskola alkalmazottja

a) A panasz munkaügyi kérdéskörbe tartozik

1. szint: iskolatitkár
2. szint: Nyíregyházi Egyházmegye Oktatási Irodája vagy intézményvezető
3. szint: Nyíregyházi Egyházmegye Püspöki Hivatala

b) A panasz pedagógiai, szakmai jellegű

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

#### 3.3.4. A panaszos nincs közvetlen kapcsolatban az iskolával

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

#### 3.3.5 Panaszkezelés tanuló és szülő esetében

- 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.

### **3.3.6. 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. 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.

1. 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.

1. A panasz alapján – ha alaposnak bizonyul – gondoskodni kell
2. a jogszerű állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
3. a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
4. az okozott sérelem orvoslásáról

### 1. A közérdekű bejelentések elbírálásának rendje

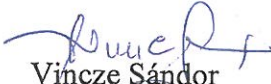
1. A közérdekű bejelentések elbírálására a panasz elbírálására vonatkozó rendelkezéseket kell alkalmazni a jelen pontban írt eltérésekkel.
2. A panaszos alatt közérdekű bejelentőt, a panasz alatt közérdekű bejelentést kell érteni.
3. Ha a közérdekű bejelentés jogszabály megalkotására vagy módosítására irányuló javaslatot tartalmaz, azt a jogalkotói hatáskörrel rendelkező személynek vagy szervnek is meg kell küldeni. A közérdekű bejelentés továbbításáról a közérdekű bejelentőt tájékoztatni kell.
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.
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.

### 1. Záró rendelkezések

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

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

Nyíregyháza, 2020. szeptember 01.

  
Vincze Sándor  
intézményvezető

