

Árpád Fejedelem Általános Tagiskola
Letkés
Panaszkezelési szabályzat



2024.

Tartalom

I. A szabályzat célja	3
II. A szabályzat személyi és tárgyi hatálya	3
III. A panasz megtételének formái, a panaszeljáráásban meghozható döntések	3
IV. A panaszkezelés alanyai	5
4.2. Az eljárás megindítói.....	5
4.3. Alkalmazott.....	6
4.4. Csoportos panasz	6
V. Határidők.....	6
VI. Érheti-e bármiféle hátrány a panaszost / bejelentőt a bejelentése miatt?	6
VII. Záró rendelkezések	7
Mellékletek:.....	8
1. számú melléklet: Fogalmak	8
2. számú melléklet: Panaszbejelentő űrlap (minta)	9

I. A szabályzat célja

Jelen szabályzat létrejöttének célja, hogy a Szobi Fekete István Általános Iskola *Árpád Fejedelem Általános Tagiskolájával* kapcsolatban álló partnerek – diákok, szülők, alkalmazottak- számára szabályozott kereteket nyújtson az intézménynél felmerülő problémák, rendezésére amelyek nem tartoznak más eljárás (különösen bírósági, közigazgatási eljárás) hatálya alá. A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény szerint a panasz olyan kérelem, amely egyéni jogi- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul. Az intézmény diákjait, azok törvényes képviselőit, valamint az intézmény dolgozóit (továbbiakban: panaszos) megilleti a panasztételi jog.

A panasz megalapozottságát az intézmény köteles megvizsgálni, a tagintézmény-igazgató megalapozott panasz esetén köteles intézkedést hozni.

II. A szabályzat személyi és tárgyi hatálya

2.1. Jelen Szabályzat személyi és tárgyi hatálya

Székhely: Szobi Fekete István Általános Iskola, Szob, Iskola utca

Telephely: *Szobi Fekete István Általános Iskola Árpád Fejedelem Általános Tagiskolája*
2632 Letkés, Rákóczi u. 2.

2.2. Tárgyi hatálya az intézmény munkatársainak intézményi tevékenységével kapcsolatos magatartására, az intézmény jogszabályokban meghatározott működésének kivizsgálására terjed ki.

2.3. A szabályzat hatálya nem terjed ki a munkatárs azon magatartására, amellyel kapcsolatban más jogszabály szerint kijelölt szerv jogosult és köteles eljárni, valamint azon közérdekű bejelentések fogadására és kivizsgálására, melyek tartalma szerint más hatóság hatáskörébe és illetékességébe tartozó hatósági eljárásnak van helye.

2.4. A szabályzatban rögzített rendelkezések alkalmazása az intézmény működése során alkalmazandó hatályos jogszabályok figyelembe vételével történik.

III. A panasz megtételének formái, a panaszeljáráásban meghozható döntések

3.1. A panasz megtétele 4 formában fogadható el:

- szóban;
- telefonon (06-27-376-068);
- írásban (2632, Letkés, Rákóczi u. 2.);
- elektronikusan (igazgato@arpadletkes.hu).

3.1.1. Írásbeli panaszt a mellékletben található formanyomtatványon lehet megtenni. A nyomtatvány letölthető és kinyomtatható az intézmény honlapjáról.

3.1.2. Elektronikus formájú panasz esetén a formanyomtatvány az intézmény honlapjáról letölthető, a nyomtatványt kitöltve e-mailben, az igazgato@arpadletkes.hu címre lehet elküldeni.

3.1.3. A panaszról készült nyomtatványok kivétel nélkül iktatásra kerülnek a későbbi nyomon követhetőség céljából.

3.1.4. A panasz befogadásáról annak beérkezését követően azonnal (szóbeli panasz esetén), de legkésőbb 72 órán belül (írásbeli vagy elektronikus panasz esetén) az intézmény visszajelzést ad.

3.1.5. A panasz kivizsgálásának határideje 30 nap.

3.2.1. A panasz minden esetben írásbeli döntéssel zárul.

3.2.2. A döntés elutasítással zárul, amennyiben:

- a panasz kivizsgálás nélkül is megalapozatlannak minősül – ez abban az esetben valósul meg, ha a panaszban megfogalmazott vélt vagy valós sérelem semmilyen, az intézmény belső szabályzójában található rendelkezésbe nem ütközik (Pedagógiai Program, Szervezeti és Működési Szabályzat, Házi rend)
- a kivizsgálást követően megállapítást nyer, hogy bár a panaszban megfogalmazott sérelem megalapozott, de annak orvoslása nem tartozik az intézmény panaszkezelési hatáskörébe.

3.2.3. A döntés a panaszban foglaltaknak helyt adó eredménnyel zárul, amennyiben

- a panasz kivizsgálását követően megállapítást nyer, hogy a panaszban megfogalmazott sérelem megalapozott, de annak orvoslása már az érintett felek tárgyalásával, összehétkítésével megvalósult;
- a panasz megalapozott, a sérelem orvoslása az érintett felek valamilyen írásban megfogalmazott és a tagintézmény-igazgató által ellenjegyzett egyezségével zárul;

- a panasz megalapozott és a sérelem orvoslása az igazgató/tagintézmény-igazgató intézkedésével zárul.

3.2.4. Azon esetekben, amikor a panaszban foglalt sérelem valamilyen más eljárás megindítását teszi szükségessé (szabálysértési, büntetőjogi, közigazgatási stb.), a panasz már nem panaszkezelési eljárás keretében kerül orvoslásra.

IV. A panaszkezelés alanyai

4.1.1. A panasz eljárás során a panasz érintettjeinek részvételével zajló tárgyalásokra, békítő célú megbeszélésekre mediátor meghívható.

4.1.2. A panasz eljárás végén a panaszt elutasító vagy panasznak helyt adó döntések kapcsán adminisztratív szerepet lát el az iskolatitkár, a formanyomtatványokat és a döntéseket tartalmazó dokumentumokat iktatja. A panaszkezelési eljárással összefüggésben tudomására jutott információ kapcsán titoktartási kötelezettség köti, a panaszosok által elmondott, leírt tényeket és információkat kizárólag azon személyekkel közli, akiknek az eljárásban való részvétele nélkülözhetetlen és csak olyan terjedelemben, amely szükséges ahhoz, hogy a panasszal kapcsolatban megalapozott álláspont, döntés legyen kialakítható.

4.2. Az eljárás megindítói

4.2.1. Diák

- A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
- Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát.
- Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma lezárul.
- A panaszban érintettek lehetnek (és így az eljárásba bevonhatók): diákok, osztályfőnök, szaktanár, napközis/tanulószobai nevelő.
- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt a tagintézmény-igazgató felé.
- A tagintézmény-igazgató 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt az intézményvezető felé.
- Az iskola igazgatója szükség esetén a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt és közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.

- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.

4.3. Alkalmazott

- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja a tagintézmény-igazgatóhoz.
- Az igazgató megvizsgálja 3 munkanapon belül a panasz jogosságát.
- Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ezt követően az egyeztetést a felek írásban rögzítik ha elfogadja az abban foglaltakat.
- Ha a probléma nem oldódott meg se a felelős, se a tagintézmény-igazgató közreműködésével, akkor az igazgató felé jelez.
- 15 munkanapon belül az iskola igazgatója szükség esetén a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére.
- Ezután a fenntartó képviselője és az igazgató és a tagintézmény-igazgató egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik.
- Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

4.4. Csoportos panasz

- Az intézmény diákjai, a diákok törvényes képviselői vagy a dolgozók csoportjai is tehetnek panaszt.
- Ezen esetekben az előző rendelkezések alkalmazandóak.

V. Határidők

1. A panasz befogadásáról annak beérkezését követően azonnal (szóbeli panasz esetén), de legkésőbb 72 órán belül (írásbeli vagy elektronikus panasz esetén) a tagintézmény-igazgató visszajelzést ad.
2. A panasz kivizsgálásának határideje 30 nap, azonban az ügy bonyolultságára, az érintettek nagyobb létszámára tekintettel ez 15 nappal hosszabbítható.

VI. Érheti-e bármiféle hátrány a panaszost / bejelentőt a bejelentése miatt?

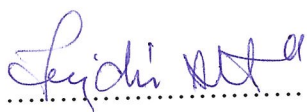
1. A panaszost, illetőleg a bejelentőt nem érheti hátrány a panasz megtétele miatt.
2. A panaszos személyes adatait csak a panaszkezelési eljárásba bevont személyek ismerhetik meg.
3. A bejelentő adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

VII. Záró rendelkezések

1. Jelen szabályzat az aláírás napján lép hatályba.
2. A szabályzatot szükség szerint – különösen a vonatkozó jogszabályok módosítása esetén -, felül kell vizsgálni.
3. A szabályzat nyilvános az intézmény honlapján mindenki számára elérhető:

<https://arpad-letkes.edu.hu/dokumentumok/>

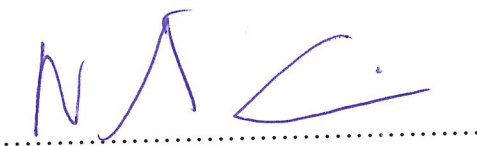
Letkés, 2024. április 02.



tagintézmény-igazgató



SZMK elnök



DÖK képviselő

Mellékletek:

1. számú melléklet: Fogalmak

panasz: Panasznak minősül a intézmény tevékenységével felmerülő minden olyan kifogás, amelyet a panaszos kifogásol, és amelyet a panaszos jelen Szabályzat III. pontjában meghatározott bármely módon juttat el az intézményhez.

panaszkezelési folyamat: Az intézmény panaszkezelési folyamatát jelen Panaszkezelési Szabályzata rögzíti.

panaszos: Az a természetes személy, jogi személy vagy más szervezet, aki/amely az intézmény magatartására, tevékenységére, vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közli.

2. számú melléklet: Panaszbejelentő űrlap (minta)

PANASZBEJELENTŐ ŰRLAP

Bejelentő neve:	
Bejelentés ideje:	
Panaszt fogadó neve:	
Kivizsgálás módja:	
Kivizsgálás eredménye:	
Panasz részletes leírása	
Intézkedés	
Végrehajtásért felelős neve:	
Tájékoztatás ideje:	

Letskés, 20.....

Bejelentő aláírása