

**BAJAI EÖTVÖS JÓZSEF ÁLTALÁNOS ISKOLA**  
**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

**I. Fejezet**

**Általános rendelkezések**

**1. A Szabályzat célja**

1.§. Jelen Panaszkezelési Szabályzat (továbbiakban: Szabályzat) célja, hogy a **Bajai Eötvös József Általános Iskola** a hatáskörébe tartozó ügyekben (továbbiakban: Iskolai Ügy) – összhangban a *panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény* rendelkezéseivel - biztosítsa a beérkezett panaszok **hatékony, átlátható, egységes szabályok** szerinti kezelésének rendjét, valamint a panaszok **kivizsgálását** és a **vizsgálat eredményeként feltárt egyéni jog- vagy érdeksérelmek kijavítását, megoldását, megszüntetését.**

**2. A szabályzat hatálya**

**1. §.**

Jelen Szabályzat **személyi hatálya** az Iskolával tanulói jogviszonyban álló **tanulóra**, a **tanuló törvényes képviselőjére/képviselőire**, az Iskola **intézményvezetőjére** és valamennyi **alkalmazottjára** terjed ki.

**2. §.**

Jelen Szabályzat **tárgyi hatálya** kiterjed az Iskolához érkezett mindazon **kérelemre/bejelentésre** (továbbiakban: **iskolai panasz**), melyek egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányulnak és kivizsgálásuk, valamint – amennyiben szükséges és indokolt - a **döntés az Iskola hatáskörébe** tartozik.

**3. §.**

Jelen Szabályzat hatálya **nem terjed ki** mindazon ügyekre, melyek **tárgyánál** fogva más, különösen bírósági, közigazgatási eljárás hatálya alá tartozik.

**3. Panaszkezelési alapelvek**

**1. §.**

Az Iskolához érkezett **panaszt** az e Szabályzatban és a Panasztörvényben foglaltakkal összhangban kell kivizsgálni.

**2. §.**

A panaszost – az 5. §. (3) bekezdés a) és b) pontjában foglaltak kivételével - **nem érheti hátrány** az iskolai panasz megtétele miatt.

### 3. §.

A panaszkezelési eljárás lefolytatása során az iskolai panasz kivizsgálására jogosult személy/ek/nek minden esetben **elfogulatlanul, tárgyilagosan, közérthetően, körültekintően, segítőkészen** kell eljárnia/iuk.

### 4. §.

A panaszkezelés során az **egyenlő bánásmód követelményét** meg kell tartani.

### 5. §.

(1) A panaszkezelési eljárás során a **bejelentő személyes adatainak** az adatvédelmi szabályoknak megfelelő kezelésére, a személyes adatok védelmére az eljáró személy/ek/nek **fokozottan** ügyelniük kell.

(2) A bejelentő személyes adatai csak az iskolai panasz alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át, amennyiben a szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos egyértelműen hozzájárult. A bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

(3) Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a **panaszos rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és**

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

b) 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.

## II. Fejezet

### 1. Általános panaszkezelési szabályok

#### 1. §.

(1) Iskolai ügyben panasszal az alábbi személyek fordulhatnak az Iskolához:

a) az Iskolában tanulók **törvényes képviselő/i/je (szülő, gondnok, gyám)** ,

b) az Iskolában dolgozó **alkalmazottak**,

c) mindazon **személyek**, akiknek a panaszával kapcsolatban az Iskola jogosult, illetőleg köteles a panaszkezelésre.

#### 2. §.

(1) Panaszt tenni az alábbi **módokon** lehet:

a) **írásban postai úton**, vagy **elektronikus levélben** az alábbi címekre történő megküldéssel:

- levelezési cím: 6500 Baja, Bezerédj utca 15.
- e-mail cím: eotvosbaja@gmail.com

b) **személyesen**

c) **telefonon**.

### 3. §.

(1) A **személyesen** vagy **telefonon** megtett panaszról **panaszbejelentő űrlap - 1. számú melléklet** - kerül felvételre, mely az alábbiakat tartalmazza:

a) a panaszos nevét, elérhetőségét (lakcím, telefonszám, e-mail cím)

b) a panasz előterjesztésének helyét és idejét

c) a panasz lényegének összefoglalását

d) személyes bejelentés esetén a panaszos aláírását

c) az eljáró személy aláírását és a bejelentő aláírását, ha személyesen tette meg a panaszát.

### 4. §.

(1) A korábbival **azonos** tartalmú, **ugyanazon** bejelentő által tett ismételt panasz vizsgálata **mellőzhető**.

(2) A panasz vizsgálata **mellőzhető** az (1) bekezdésben meghatározott eseteken kívül akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való **tudomásszerzéstől számított 6 hónap után** terjesztette elő a panaszát.

(3) Ha a panaszos a sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkezésétől számított **egy éven túl** terjeszti elő a panaszát, azt **érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani**.

(4) Az **azonosítatlan** személy által előterjesztett panasz vizsgálatát az Iskola **mellőzi**.

(5) A (3) bekezdésben foglaltakkal ellentétben az Iskola a panaszt megvizsgálja, ha a panasz alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

### 5. §.

(1) Abban az esetben, ha az iskolai **panasz kivizsgálására jogosult személy** a **panaszos hozzátartozója** vagy a **bepanaszolt személy hozzátartozója** (objektív összeférhetetlenség), vagy egyéb indokolt körülmény miatt a panasz **elfogultatlan** intézése **tőle nem bárható el** (szubjektív összeférhetetlenség) az összeférhetetlenséget a panasz megtételétől számított 3 napon belül be kell jelenteni.

(2) Az **elfogultságot** írásban vagy szóban bejelentheti a **panaszos**, vagy a **panasz intézésére kijelölt alkalmazott**.

(3) Elfogultsági kifogás esetén az iskolai panasz intézésére az **intézményvezető** haladéktalanul az Iskola alkalmazottai közül **másik személyt jelöl ki**.

## 6. §.

(1) A panaszkezelési eljárás során megtett szóbeli bejelentéseket, az eljárási cselekményeket, valamint a döntést **írásban** kell rögzíteni, a panaszos ügyet a **panaszkezelési nyilvántartásba** fel kell vezetni – **2. számú melléklet**.

## 2. Az iskolai panaszok elbírálásának határideje

### 1. §.

(1) Az iskolai panaszt a beérkezéstől számított **30 napon belül** kell elbírálni.

(2) Ha az iskolai panasz elbírálását megalapozó vizsgálat **előreláthatólag 30 napnál hosszabb** ideig tart, erről a **panaszost** – az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével - **tájékoztatni** kell.

(3) Ha a panaszt nem az eljárásra jogosult szerv/személy részére, hanem az Iskolához tették meg, az Iskola a panaszt a beérkezéstől számított **8 napon belül** ez eljárásra jogosult szervhez/személyhez átteszi, erről a panaszost értesíti.

## 3. Az iskolai panaszok elbírálásának rendje

### 1. §.

(1) Az iskolai panasz kezelésére - a panasz tárgyától függően - **az alábbi személyek jogosultak:**

a) **osztályfőnökök**

b) **intézményvezető-helyettes/tagintézményvezető helyettes/intézményegységvezető-helyettes**

c) **intézményvezető/tagintézményvezető/intézményegység vezető.**

### 2. §.

(1) A **panaszkezelés fokozatai:** a panaszos az iskolai ügyben panasszal fordulhat:

1.) **közvetlenül az osztályfőnökhöz**, aki **kezeli a problémát** e Szabályzat keretei között, vagy az intézményvezető-helyetteshez/tagintézményvezető-helyetteshez/intézményegységvezető-helyetteshez fordul,

2.) **közvetlenül az intézményvezető-helyetteshez, tagintézményvezető-helyetteshez, intézményegységvezető-helyetteshez fordul**, aki **kezeli a problémát** e Szabályzat keretei között, vagy az intézményvezetőhöz, tagintézményvezetőhöz, intézményegység-vezetőhöz fordul,

3.) **közvetlenül az intézményvezetőhöz, tagintézményvezetőhöz, intézményegység-vezetőhöz fordul**, aki **kezeli a problémát** e Szabályzat keretei között.

## 2. §.

(1) Az iskolai panasz kezelése során a panaszkezelő személynek törekednie kell a panaszos ügy körülményeinek **teljeskörű feltárására**.

## 3. §.

(1) A panaszkezelő személy a panaszost **meghallgatja**, ha a panasz tartalma szükségessé teszi.

(2) A panaszkezelő személy az iskolai panasz kivizsgálása során a panaszostól, az Iskola alkalmazottaitól **iratok, adatok** rendelkezésre bocsátását kérheti, őket **nyilatkozattételre hívhatja fel**, ha a panasz elintézése az indokoltá teszi.

(3) A vizsgálat történhet **iratok tanulmányozásával**, az érintettek jegyzőkönyvbe foglalt **meghallgatásával, feljegyzések beszerzésével**.

(4) Az iskolai panaszos ügyben a **bepanaszolt személy** jogosult az ellene irányuló panaszt megismerni, arra **észrevételt** tenni, **álláspontját** kifejteni, vagy jegyzőkönyvi **meghallgatását** kérni.

## 4. §.

(1) A panaszkezelés során eljáró személy a **vizsgálat befejezésekor** – a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével – a **megtett intézkedésről, vagy annak mellőzéséről** – az indokok megjelölésével – a **panaszost haladéktalanul értesíti**.

(2) Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz elintézéséről a panaszost **szóban tájékoztatták** és ő a **tájékoztatást tudomásul vette**. Erről a vizsgálatot lefolytató írásbeli feljegyzést készít.

(3) Ha a panasz **alapos**, az Iskola a körülmények által lehetővé tett legrövidebb idő alatt **gondoskodik**:

- a) a **jogszerű állapot helyreállításáról**, illetve az egyébként **szükséges intézkedések megtételéről**,
- b) a feltárt **hibák okainak megszüntetéséről**,
- c) az **okozott sérelem orvoslásáról**,
- d) indokolt esetben a **felelősségrevonás kezdeményezéséről**.

## 5. §.

(1) Abban az esetben, ha az iskolai panasz tárgya

- a) **bonyolult megítélésű**,
- b) **több bepanaszolt személyt**,
- c) **az Iskola vezetését**,
- d) **az Iskola működését**

érinti, az iskolai panaszt a bejelentés fokozatától függetlenül **háromtagú bizottság** vizsgálja ki.

(2) A háromtagú bizottságot az intézményvezető/tagintézményvezető/intézményegység-vezető állítja fel, abban vagy az intézményvezetőnek/tagintézményvezetőnek/intézményegység-vezetőnek, vagy intézményvezető-helyettesnek/tagintézményvezető-helyettesnek/intézményegységvezető-helyettesnek részt kell vennie. További tagjai az Iskola alkalmazottai közül kerülnek kijelölésre.

## **7. Panaszkezelési nyilvántartás**

### **1. §.**

(1) Az Iskolába beérkezett panaszokról az Intézményvezető/tagintézményvezető/intézményegység vezető **Panaszkezelési nyilvántartást** köteles vezetni, mely a következő adatokat tartalmazza:

- a) a panasz megtételének időpontja,
- b) a panasztevő neve,
- c) a panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, úgy az írott panaszt kell csatolni másolatban)
- d) a panaszt befogadó személy neve, beosztása,
- c) a panaszt kivizsgáló személy neve
- e) a panasz kivizsgálásának módja, eredménye, az esetleg szükségessé váló intézkedés/ek megnevezése, várható eredménye,
- f) a panaszos tájékoztatásának időpontja, módja, ha írásban történt a tájékoztatás, akkor annak másolata,
- g) ha a panaszos a panaszkezelési intézkedést nem fogadja el, úgy az arra adott válaszát is az iratokhoz kell csatolni.

## **8. Záró rendelkezések**

### **1. §.**

(1) Jelen Szabályzat a **nevelőtestület jóváhagyását követő napon lép hatályba.**

(2) Jelen Szabályzatot mind az Iskola honlapján, mind az Iskolában elérhető helyen közzé kell tenni, hogy arról minden érintett személy tudomást szerezhessen, azt megismerhesse.

### **Záradék:**

A Bajai Eötvös József Általános Iskola nevelőtestülete a jelen Szabályzatot 2020. február 7.napján jóváhagyta.

Radnóti Miklós  
intézményvezető

## PANASZBEJELENTŐ ŰRLAP

## Közérdekű bejelentés, panasz bejelentésére szolgáló űrlap

I.	<b>Címzett</b>	
	eljárásra jogosult szerv:	
	panasszal érintett szervezeti egység:	
II.	<b>A bejelentő</b>	
	neve:	
	lakcíme:	
	telefonszáma:	
	e-mail-címe:	
	értesítés módja:	
III.	<b>A bejelentés alapjául szolgáló esemény észlelésének</b>	
	helye:	
	ideje:	
IV.	<b>A bejelentés rövid összefoglalása</b>	
V.	<b>Bemutatott, csatolt iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok</b> (pl. képviselő meghatalmazása, szerződés, stb.)	

Alulírott....., hozzájárulok ahhoz, hogy a jelen panaszfelvételi jegyzőkönyvben megadott személyes adataimat a Bajai Tankerületi Központ a jogszabályban meghatározott határidőig kezelje.

....., 2020.....

1 példányt átvettem:

bejelentő (név)

## PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÁS

1.)

a) a panasz megtételének időpontja,

b) a panasztevő neve,

c) a panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, úgy az írott panaszt kell csatolni másolatban)

d) a panaszt befogadó személy neve, beosztása,

c) a panaszt kivizsgáló személy neve,

e) a panasz kivizsgálásának módja, eredménye, az esetleg szükségessé váló intézkedés/ek megnevezése, várható eredménye,

f) a panaszos tájékoztatásának időpontja, módja, ha írásban történt a tájékoztatás, akkor annak másolata,

g) ha a panaszos a panaszkezelési intézkedést nem fogadja el, úgy az arra adott válaszát is az iratokhoz kell csatolni.

2.)

3.)

4.)