

9. sz. melléklet: Panaszkezelési Szabályzat

Kalocsai Nebuló Általános Iskola, Szakiskola, Készségfejlesztő Iskola, Fejlesztő Nevelést-oktatást Végző Iskola és Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény

P A N A S Z K E Z E L É S I S Z A B Á L Y Z A T A

I. Fejezet

Általános rendelkezések

1. A Szabályzat célja

1.§. Jelen Panaszkezelési Szabályzat (továbbiakban: Szabályzat) célja, hogy a Kalocsai Nebuló Általános Iskola, Szakiskola, Készségfejlesztő Iskola, Fejlesztő Nevelést-oktatást Végző Iskola és Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény 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 panaszt - 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: 6300 Kalocsa, Tompa Mihály utca 10-14.

e-mail cím: nebulokalocsa@gmail.com

- b) személyesen

- c) telefonon: 06 78 461-667 telefonszámon.

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 elfogulatlan intézése tőle nem várható 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 az 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) osztályfőnök

b) intézményegység-vezető

c) intézményvezető

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 intézményegység-vezetőhöz fordul,

2.) közvetlenül az intézményegység-vezetőhöz fordul, aki kezeli a problémát e Szabályzat keretei között, vagy az intézményvezetőhöz fordul,

3.) közvetlenül az intézményvezetőhöz fordul, aki kezeli a problémát e Szabályzat keretei között.

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

4. §. (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 azt indokolttá 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.

5. §. (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 felelősségre vonás kezdeményezéséről.

6. §. (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 állítja fel, abban vagy az intézményvezetőnek, vagy intézményegység-vezetőnek, vagy intézményvezető-helyettesnek részt kell vennie. További tagjai az Iskola alkalmazottai közül kerülnek kijelölésre.

4. Panaszkezelési nyilvántartás

1. §. (1) Az Iskolába beérkezett panaszokról az Intézményvezető 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.

5. 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 szerezhesen, azt megismerhesse.

Záradék:

A Kalocsai Nebuló Általános Iskola, Szakiskola, Készségfejlesztő Iskola, Fejlesztő Nevelést-oktatást Végző Iskola és Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény nevelőtestülete a jelen Szabályzatot a 116/2020. iktatószámú döntésével 2020. február hónap 5. napján jóváhagyta.

.....

Csupor Zsolt Jánosné

intézményvezető