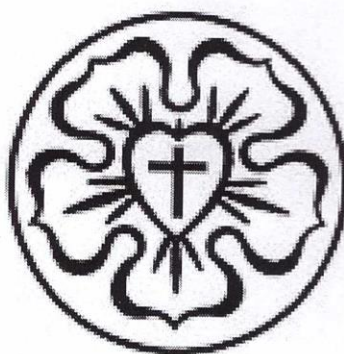




**A**

**Roszík Mihály Evangélikus  
Általános Iskola  
Panaszkezelési szabályzata**

**Készítette:**

Mányi Sándorné igazgató

**Elfogadta:**

az intézmény nevelőtestülete  
2018. január 24-én

**Jóváhagyta:**

az Alberti Evangélikus  
Egyházközség Presbitériuma

**Hatálybalépés időpontja:**  
2018. február 1.

**Felülvizsgálati időpont:**  
2021. augusztus 31.

# 1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

## “Erkölcsei elvárások az intézményben:

Intézményünk a maga elé kitűzött nevelési céljait, vállalt feladatait csak akkor tudja maradéktalanul megvalósítani, ha a nevelés-oktatásban érintett valamennyi résztvevő azonos értékeket, erkölcsi normákat tart fontosnak.

Evangélikus oktatási intézményként a Biblia szellemében neveljük tanítványainkat. Ezért alapvető elvárás, hogy minden érintett: alkalmazott, gyermek, szülő a tízparancsolat betartásával élje mindennapjait.

## Szülőkkel szemben támasztott követelmények:

Intézményünk keresztyén szellemiségéből fakadó eredmények akkor lehetnek tartósak, egész életre szólóak, ha a szülői ház maximálisan támogatja nevelési elképzeléseinket.

A hozzánk érkező tanulókat szüleik saját akaratukból íratják iskolánkba, ezzel elfogadják legfontosabb nevelési elveinket, az intézmény evangélikus jellegét, értékrendszerét. Ezért elvárható, hogy a családon belül is felelősen, a keresztyén értékrend szerint neveljék gyermekeiket, ellenkező esetben ugyanis fennáll a „kettős nevelés” veszélye. Szükséges az is, hogy a szülők az erkölcsi támogatás mellett lehetőségeikhez mérten anyagilag is segítsék iskolánkat, alapítványunkat, problémáikat az érintettekkel beszéljék meg, és közösen keressenek megnyugtató megoldásokat a gyermek érdekében.”

(Idézet az iskola Pedagógiai programjából)

### 1.1. Bevezetés

Az iskola a Pedagógiai programban foglaltaknak megfelelően, az abban írtakat szem előtt tartva, a teljes körű együttműködés reményében a partnerek panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

### 1.2. A szabályzat tartalma, célja, elfogadása, hatálya

A Panaszkezelési szabályzat **tartalmazza** az intézményen belüli panaszkezelés rendjét, kezelésének és kivizsgálásának módját.

A Panaszkezelési szabályzat **célja**, hogy az intézményi dolgozók és partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának rendjét.

**Jóváhagyása:** a szabályzat az iskola nevelőtestülete fogadja el, a fenntartó, az Alberti Evangélikus Egyházközség Presbitériumának jóváhagyásával válik érvényessé.

**Elfogadása, módosítása** előtt a Szülői munkaközösség, a Diákönkormányzat véleményezési jogot gyakorol.

A Panaszkezelési szabályzat személybeli hatálya kiterjed az intézményi dolgozókra, tanulókra, szüleikre, gondviselőikre, egyéb panaszosokra. Területi hatálya az intézményre, valamint az iskolai rendezvényekre (kirándulásokra, színház- és múzeum látogatásokra, stb). Időbeli hatálya a 2017/2018-as tanévtől kezdődően, a tanévben folyamatban lévő ügyekre.

### **1.3. A szabályzat jogi háttere**

- SZMSZ
- munkaköri leírások
- iratkezelési szabályzat
- 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 20/2012. (VIII.31.) EMMI-rendelet a nevelési-oktatási intézmény irattári terve és az iskolai záradékok

### **1.4. Alapfogalmak, elvek;**

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 panasz, ha alaposnak bizonyul - gondoskodni kell

- a) a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
- b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- c) az okozott sérelem orvoslásáról és
- d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

A panaszos személyes adatai csak a törvényben meghatározott esetekben hozhatók nyilvánosságra, illetve akkor, ha a panaszos egyértelmű hozzájárulását adta a nyilvánosságra hozatalhoz. Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt, ellene eljárás kezdeményezhető.

A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni.

A beérkezett észrevételeket elemezzük.

A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.

Már korábban rendezett panasz újrafelvételére nincs mód.

## 2. PANASZKEZELÉSI REND AZ ISKOLÁBAN

- Az iskola tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit *panasztételi jog* illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre.
- A panaszt, a vélt vagy valós problémát elsősorban és először a „bepanaszolttal” kell tisztázni.
- Ha a panasz a nem megfelelő szintre érkezik, vissza kell utalni a megfelelőre, erről a panaszost értesíteni kell.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi időre van szükség, meghatározott időtartam után (pl. 1 hónap) az érintettek közösen értékelik a beválást.
- A panaszkezelés rendjét az érintettekkel ismertetni kell.
- A panaszokkal kapcsolatos dokumentációt erre a célra kijelölt dossziében kell tartani.
- Az intézményvezető ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat és értékeli a megvalósítást, illetve szükség esetén korrekciós javaslatot tesz és készít.

## 2.1. A panasz bejelentése

| Bejelentés formája | módja                                                                                                                                                                                              | időpontja                                                                                                                   | elérhetőség                                                     |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| szóbeli panasz     | személyesen                                                                                                                                                                                        | tanítási napokon 9 és 12 óra között az iskolatitkári irodában, fogadó órán, szülői értekezletet követően, SzMK értekezleten | 2730 Albertirsa, Pesti út 110.<br><br>titkarsag@roszikiskola.hu |
| írásbeli panasz    | személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, aláírással hitelesített elektronikus levélben, partneri elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken (amennyiben aláírással van ellátva) | tanítási napokon 9 és 12 óra között az iskolatitkári irodában                                                               |                                                                 |

## 2.2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A szóbeli panaszt az iskola haladéktalanul megvizsgálja és az indoklással ellátott döntést a lehető leghamarabb közli. Írásbeli panasz esetén a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldjük a döntést a panaszos részére.

Ha a panaszkezelés nem az intézmény hatáskörébe tartozik, vagy tájékoztatjuk a panaszost, hogy a panaszával milyen hatósághoz fordulhat, vagy az iskola veszi fel a kapcsolatot a hatóságokkal.

A nemzeti közneveléstől szóló 2011. évi CXC. törvénybe és a kapcsolódó jogszabályokba beépített jogorvoslati előírásoknak megfelelően a tanuló érdekében az iskola döntése, intézkedése vagy intézkedésének elmulasztása ellen van lehetőség jogorvoslatot kérni.

### 2.3. Panaszkezelés tanuló, szülő esetében

- A panaszos problémájával azonnal a felügyeletet ellátóhoz, szaktanárhoz vagy az osztályfőnökhöz, mint panaszkezelőhöz fordul.
- A panaszkezelő megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén a panaszkezelő egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha a panaszkezelő és a panaszos nem tudja megoldani a problémát, a panaszos problémájával a következő feljebbviteli fórumhoz fordulhat.
- Az osztályfőnök 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.
- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt az igazgatóhelyettes felé, aki ezt dokumentálja (Panaszkezelési nyilvántartó lap).
- Az igazgatóhelyettes utáni feljebbviteli fórum az igazgató. Az igazgató 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Szükség esetén be kell vonni a munkaközösség-vezetőt is a kivizsgálásba. Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- Amennyiben az igazgatóval történő egyeztetés eredménytelen, akkor az igazgató a legközelebbi értekezleten értesíti a nevelőtestületet..
- A nevelőtestület döntése ellen fellebbezési lehetőség csak a törvényben meghatározott esetekben lehetséges. A panaszos vagy képviselője a jogszabálynak megfelelően az iskola igazgatóján keresztül a fenntartóhoz fordulhat.

Ha a panaszos részéről az együttműködés hiánya merül fel, azzal vét a keresztyén értékrend ellen; mivel nem követi Jézus parancsát, (Új parancsolatot adok néktek, hogy egymást szeressétek; a mint én szerettelek titeket, úgy szeressétek ti is egymást), hanem békétlenségre törekszik, az egymással történő kapcsolatot a felek megszüntetik.

## *2.4 Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére*

- Az alkalmazott a panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki az SzMSz szerint felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
- A felelős megvizsgálja 5 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal. Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 10 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult.
- Ha a probléma nem oldódott meg a felelős közreműködésével, akkor az intézményvezető 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, javaslatot tesz a probléma kezelésére. Ezután az intézményvezető egyeztet a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik.

Amennyiben a probléma megoldásához türelmi időre van szükség, meghatározott időtartam után (pl. 1 hónap) az érintettek közösen értékelik a beválást. Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg, akkor az igazgató a fenntartó felé jelez.

- Eredménytelen egyeztetés esetén a panaszos vagy a vezető továbbítja a panaszt a fenntartó felé a jogszabálynak megfelelően. A vezető a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt és közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.

A fenntartói egyeztetés során a panaszossal történő megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, a probléma megnyugtatóan zárult. Határidő: a panasz beadásától számított 30. nap.  
Felelős: a fenntartó

- Ha a panaszos a fenntartó írásbeli intézkedésével nem ért egyet, problémájával a törvényi szabályozókban foglaltakban meghatározottak alapján kérhet jogorvoslatot.

### 3. Dokumentációs előírások

A panaszokról az általános igazgatóhelyettes „*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.

| Panaszkezelési Nyilvántartó Lap |            |                                        |
|---------------------------------|------------|----------------------------------------|
| Panasztétel időpontja:          |            | Panasztevő neve:                       |
| Panasz leírása:                 |            |                                        |
| Panasz fogadó                   | neve:      | Kivizsgálás módja:                     |
|                                 | beosztása: | Kivizsgálás eredménye:                 |
| Szükséges intézkedés:           |            |                                        |
| Végrehajtásért felelős neve:    |            | Panasztevő tájékoztatásának időpontja: |

A Panaszkezelési Szabályzatot a Roszík Mihály Evangélikus Általános Iskola tantestülete elfogadta.

A szabályzatot a Szülői Szervezet és a Diákönkormányzat véleményezte és elfogadta.

Albertirsa, 2018. január 26.

Kovács Szilvia  
Szülői Szervezet képviselője

Brabauder Szilvia  
Diákönkormányzatot segítő pedagógus

Az iskola Panaszkezelési szabályzatát a fenntartó presbitériuma 11/2018 (01.31.) számú határozatával elfogadta.

A szabályzat életbe lépett.

Albertirsa, 2018. február 01.

Mányi Sándorné  
igazgató



**Elkészülő dokumentum(ok):**

- Panaszkezelési nyilvántartó lap (Melléklet)
- Megállapodások, Feljegyzések (amennyiben szükséges)
- Bíróági határozatok másolata (ha rendelkezésre áll)