

**A Budapest XVIII. Kerületi SOFI Óvoda, Általános Iskola, Szakiskola, Készségfejlesztő Iskola
és EGYMI**

szabályzata a panaszok és közérdekű bejelentések rendjéről

1. Bevezető rendelkezések

1.1. Személyi hatály

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

- 1.1.1. az intézménynél a pedagógus/gyógypedagógus, a nevelést-oktatást közvetlenül segítő és technikai munkakörben foglalkoztatott alkalmazottakra,
- 1.1.2. az intézménnyel tanulói jogviszonyban álló tanulókra és törvényes képviselőikre;
- 1.1.3. az intézménybe felvételre kijelölt, vagy felvételre jelentkező gyermekekre, tanulóra és törvényes képviselőire; és
- 1.1.4. 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:

- 1.2.1. 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.
- 1.2.2. 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.

Az 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

- 1.3.1. 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.
- 1.3.2. A jelen szabályzat rendelkezéseit olyan módon kell alkalmazni és értelmezni, hogy az mindenkor összeegyeztethető legyen a hatályos jogszabályi előírásoknak.
- 1.3.3. 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.

- 1.3.4. A bejelentő kérésére a bejelentés elintézése során az alábbiakról lehet tájékoztatni: történet-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 tájékoztatást.
- 1.3.5. Az intézménynél közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszere illetve bejelentővédelmi ügyvéd nem működik.
- 1.3.6. 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
 - 1.3.6.1. ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,
 - 1.3.6.2. 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.
- 1.3.7. 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.
- 1.3.8. A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.
- 1.3.9. 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

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

- 2.2. 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.
- 2.3. 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.
- 2.4. 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.
- 2.5. 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.
- 2.6. 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 panaszt – az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével – tájékoztatni kell.
- 2.7. Az eljárásra jogosult szerv a panaszt 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.
- 2.8. 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. Amennyiben a panasz tárgya az intézményvezető tevékenységével kapcsolatos egyéni jog- vagy érdeksérelem, úgy az intézményvezető a panaszt tájékoztatásul a fenntartó tankerületi központ igazgatójához továbbítja, aki jogosult – amennyiben azt szükségesnek érzi – a panasz kivizsgálására. Ez esetben a panasz elbírálására a fenntartó panaszkezelési szabályzata, ennek hiányában a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény rendelkezései az irányadók.
- 2.9. Az eljárásra jogosult szerv a vizsgálat befejezésekor – a minősített adat, illetve törvény alapján titoknak minősülő adat kivételével – a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével – a panaszt haladéktalanul értesíti. Az értesítést tartalmazó iratot a 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet 85. §-ban foglaltak szerint kell kiadmányozni és közölni.
- 2.10. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz elintézéséről a panaszt 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.
- 2.11. A panasz alapján – ha alaposnak bizonyul – gondoskodni kell
 - 2.11.1. a jogszerű állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
 - 2.11.2. a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
 - 2.11.3. az okozott sérelem orvoslásáról és
 - 2.11.4. indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

2.11.5. A panaszkezelés SZMSZ-ben rögzített helyi rendje:

A Panaszkezelési Szabályzatról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szülőket/gondviselőket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

A panaszkezelés lépései

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – a pedagógus, osztályfőnök/csoportvezető illetve az érintett intézményegység-vezetők, valamint az intézményvezető hatáskörébe tartozik.

1. A **panasztevő** a konkrét esetben az érintett személyhez (pedagógus alkalmazotthoz), vagy az osztályfőnökhöz, óvodai csoport vezetőjéhez fordul jelezve panaszát.
2. Az érintett intézményi alkalmazott, vagy osztályfőnök kezeli a panaszát, vagy a panasztevő az illetékes intézményegység-vezetőhöz fordul.
3. Az illetékes intézményegység-vezető kezeli a panaszt, vagy a panasztevő az intézményvezetőhöz fordul.
4. A panasztevő közvetlenül az intézményvezetőhöz fordul.

Panaszkezelési eljárás

A panasztevők panaszait a panaszkezelő felé megtehetik

- **Személyesen** az intézmény székhelyén (1181 Budapest Kondor Béla sétány 4.), az intézmény telephelyén (1181 Budapest Kondor Béla sétány 15.)
- **Telefonon** a **székhelyen** a vezetékes **06 1 290-8919** és a mobil **06 30 357-3458** elérhetőségeken, a **telephelyen** a vezetékes **06 1 290-3293** és a mobil **06 30 973-4382** elérhetőségeken.
- **Levélben** a Budapest XVIII. Kerületi SOFI Óvoda, Általános Iskola, Szakiskola, Készségfejlesztő Iskola és Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény 1181 Budapest Kondor Béla sétány 4. címre címezve.
- **Elektronikusan** a bp18sofi@gmail.com e-mail címen, illetve a közvetlenül az intézményvezetőhöz intézett panasz esetén az igazgato.sofi@gmail.com e-mail címen.

Panaszkezelés gyermek, vagy tanuló esetén

- A panasztevő problémájával az érintett pedagógushoz vagy az osztályfőnökhöz/csoportvezetőhöz fordul.
- Az érintett pedagógus vagy az osztályfőnök/csoportvezető aznap vagy a következő tanítási napon megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén az érintett pedagógus vagy az osztályfőnök/csoportvezető egyeztet az érintettekkel.

Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

- Abban az esetben, ha a pedagógus és/vagy az osztályfőnök/csoportvezető nem tudja megoldani a problémát, ők, vagy a panasztevő közvetíti a panaszt azonnal az illetékes intézményegység-vezető felé.
- Az intézményegység-vezető 2 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.

- **Ha az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, akkor az egyeztetés eredményes.**
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.
- **Ha a probléma kezelése továbbra sem sikeres, a panasztevő, illetve az intézményegység-vezető az intézményvezetőhöz fordul.**
- Az intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ha az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, akkor az egyeztetés eredményes.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.
- **Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.**
- Az intézmény vezetője a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.
- A folyamat gazdája az intézményvezető-helyettes, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

Panaszkezelés alkalmazottak esetén

- A panaszkezelési eljárás célja, hogy az intézményben történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.
- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja az intézményvezetőhöz.
- Az intézményvezető megvizsgálja 5 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Ha a panasz jogosnak minősül, akkor az intézményvezető 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ezt követően az intézményvezető és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzíti és elfogadja az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg az intézményvezető közreműködésével, akkor az intézményvezető a fenntartó felé jelez.
- 15 munkanapon belül az intézmény vezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával ismét megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére, melyet írásban rögzítenek.
- Ezután, a fenntartó képviselője, és az intézményvezető egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik a bevényt. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
- A probléma további fennállása esetén, ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást jogszabályok határozzák meg.
- A folyamat gazdája az intézményvezető-helyettes, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

A panaszkezelés dokumentációja

A panaszokról az osztályfőnökök/csoportvezetők, intézményegység-vezetők, illetve az intézményvezető (amennyiben a panasztevő közvetlenül hozzá fordul) Panaszkezelési nyilvántartást kötelesek vezetni melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

- a panasz tételének időpontját;
- a panasztevő nevét;
- a panasz leírását (amennyiben a panasz tétele írásban történt, elegendő maga az írott dokumentum);
- a panaszt az intézmény nevében fogadó személy nevét, beosztását;
- a panasz kivizsgálásának módját, eredményét;
- az esetleg szükséges intézkedés megnevezését, várható eredményét;
- az intézkedés végrehajtásáért felelős személy nevét;
- a panasztevő tájékoztatásának időpontját;
- ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentumát;
- írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozatát, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja;
- ha a panasztevő nem fogadja el a tájékoztatásban foglaltakat, egy jegyzőkönyvet, melyben ennek indokát adja;
- ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzést a további teendő(k)ről.

Panaszkezelési nyilvántartó lap		
Panasztétel időpontja:		Panasztevő neve:
Panasz leírása:		
Panaszfogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:		Panasztevő tájékoztatásának időpontja:

3. A közérdekű bejelentések elbírálásának rendje
- 3.1. A közérdekű bejelentések elbírálására a panasz elbírálására vonatkozó rendelkezéseket kell alkalmazni a jelen pontban írt eltérésekkel.
- 3.2. A panaszos alatt közérdekű bejelentőt, a panasz alatt közérdekű bejelentést kell érteni.
- 3.3. 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.
- 3.4. 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.
- 3.5. 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.
4. Záró rendelkezések
- 4.1. A jelen szabályzat annak kihirdetésének napján lép hatályba, rendelkezéseit a hatályba lépéskor még el nem bírált panaszokra és közérdekű bejelentésekre is alkalmazni kell.
- 4.2. 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.
- 4.3. 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.
- 4.4. A jelen panaszkezelési szabályzat hatályba lépéséről az intézmény vezetője a fenntartót tájékoztatja.

Budapest, 2019.09.02.



intézményvezető