

2023

A Görgetegi Általános Iskola és  
Telephelyének  
Panaszkezelési Szabályzata

Görgeteg, 2022. augusztus 31.

**Nagy Judit**  
igazgató

Az intézmény diákjait, szüleit, gondviselőit, dolgozóit valamint más ügyfeleket **panasztételi jog** illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre. A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézményvezető köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.

## 1. Általános alapelvek

### 1.1 Általános rendelkezések

1.1.1 A szabályzat célja, hogy a Görgetegi Általános Iskola dolgozóinak munkája és a hivatali ügyintézés során az intézménnyel kapcsolatban álló személyek (tanulók, szülők, gondviselők) közérdekű bejelentéseinek és panaszainak (a továbbiakban együtt: panasz) előterjesztését, vizsgálatát és érdemi elintézését egységesen szabályozza.

1.1.2 A szabályzat hatálya kiterjed a Görgetegi Általános Iskolában (a továbbiakban: iskola) foglalkoztatott valamennyi közalkalmazottra.

1.1.3 „A közérdekű bejelentések panaszok kezelésének rendje” –ről az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleit, nevelőszülőket és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

### 1.2 Értelmező rendelkezések

1.2.1 E szabályzat értelmében:

1.2.2 Panasz: egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kérelem, melynek elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, államigazgatási -eljárás hatálya alá;

1.2.3 Közérdekű bejelentés: figyelemfelhívás olyan körülményre, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a helyi közösség érdekét szolgálja; a közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat;

1.2.4 Közérdekű bejelentéssel, panaszokkal kapcsolatos eljárás: olyan speciális eljárás, amelyben az iskolának az a feladata, hogy a panaszban, bejelentésben foglaltak kivizsgálása után a panaszost, illetve a bejelentőt a megtett intézkedésről vagy az intézkedés mellőzésének indokairól értesítse.

## 1.3 Eljárási alapelvek

1.3.1 Az iskolába érkező panaszt e szabályzatban foglaltak szerint ki kell vizsgálni.

1.3.2 Az eljárás során a panaszosokat, bejelentőket (a továbbiakban együtt: panaszos) megilleti az egyenlő bánásmód elve.

1.3.3 A panaszost - a 4.3. pontban foglaltak kivételével - nem érheti hátrány a panasz megtétele miatt.

1.3.4 Az ügyintézőnek a panasz vizsgálata során minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és a tőle elvárható segítőkészséggel kell eljárnia.

1.3.5 A kivizsgált panaszra nyújtott írásbeli vagy szóbeli válasz határidőben készüljön el pontos, közérthető stílusban.

## 1.4 Adatvédelem

1.4.1 A panaszos személyes adatai csak a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át, amennyiben e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos egyértelműen hozzájárult.

1.4.2 A panaszos adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

1.4.3 Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos rosszhiszeműen járt el, és ezzel bűncselekményt vagy szabálysértést követett el; másnak kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, adatai az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére átadhatók.

## 2. Közérdekű bejelentésekkel, panaszokkal kapcsolatos eljárásrend

### 2.1 Az eljárás kezdeményezése

2.1.1 Panasszal, közérdekű bejelentéssel, kérelemmel vagy javaslattal bárki fordulhat:

szóban: - személyesen munkaidőben -8:00-16:00 óráig.

- telefonon a 06- 82/553-006 telefonszámon.

írásban: - postai úton - levelezési cím: 7553 Görgeteg, Kossuth utca 42.

- elektronikus úton - az [iskolagorg@gmail.com](mailto:iskolagorg@gmail.com) ímél címen

az iskolához.

2.1.2 A panaszok kezelése - a panasz tárgyától függően – az osztályfőnök, a közvetlen felettes vagy az intézményvezető hatáskörébe tartozik.

2.1.3 Az intézmény vezetőivel kapcsolatos panaszokat a fenntartónak is továbbítani kell.

2.1.4 A szóbeli panaszról az azt felvevő köteles feljegyzést készíteni.

2.1.5 Az eljárás tárgyánál fogva illetékmentes, az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 2. melléklet II. bekezdés 2. c) pontja értelmében.

### 2.2 Elintézési határidő és tájékoztatás

2.2.1 A panaszt és a közérdekű bejelentést a beérkezéstől számított 30 napon belül kell elbírálni és írásban tájékoztatni a panaszost, közérdekű bejelentőt, amennyiben az ismert.

Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha az elintézésről a jelen lévő panaszost (bejelentőt) szóban tájékoztatták, és a tájékoztatást tudomásul vette. Ennek tényét dokumentálni kell.

2.2.2 Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost a panasz beérkezésétől számított 15 napon belül - az elintézés várható időpontjának egyidejű közlésével- tájékoztatni kell.

2.2.3 A tájékoztatásnak ezen kívül tartalmaznia kell: a panaszt; az iktatási számát; az eljáró ügyintéző nevét, beosztását, elérhetőségét.

2.2.4 Az ügyfél tájékoztatásáról az illetékes belső szervezeti egység kijelölt dolgozója köteles gondoskodni.

### 2.3 A panaszkezelési szintek

Cél, hogy a problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani vagy megoldani.

#### 1. szint:

- A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz, - alkalmazott esetén - közvetlen feletteséhez fordul.
- A megkeresett személy aznap, vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

### **2. szint:**

- Abban az esetben, ha az első szinten nem sikerült megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezetőhöz.
- Az intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.

### **3. szint:**

- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos, vagy képviselője jelentheti a panaszt a fenntartó felé.
- Az intézményvezető jelzi a fenntartónak a kialakult helyzetet.
- Az intézményvezető a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.

### **4. szint:**

- A panaszos, vagy képviselője a jogszabályok által meghatározottak alapján járhat el a továbbiakban.

## 2.4 Vizsgálat mellőzése vagy elutasítása

2.4.1 A névtelen panasz vizsgálata mellőzhető, kivéve, ha jogszabály másként rendelkezik.

2.4.2 A névtelen panasz alapján indult eljárás hivatalból indult eljárásnak minősül. Ez abban esetben történik, ha a beadványban feltüntetett körülmények alapján nagy valószínűséggel fennáll a panasz jogossága, a bejelentés közérdekűsége.

2.4.3 A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panasz vizsgálata mellőzhető.

2.4.4 A panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről (mulasztásról) való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után terjesztette elő panaszát.

2.4.5 A tudomásszerzéstől számított 1 éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

2.5 A panasz és a közérdekű bejelentés – ha az megalapozottnak bizonyul - lehetséges megoldásai:

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

Görgeteg, 2022. augusztus 31.

*Nagy Judit*  
Nagy Judit

