

**Budapest XVIII. Kerületi Vörösmarty Mihály Ének-zenei Nyelvi  
Általános Iskola és Gimnázium**

**OM:035322**

**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**



**Készítette:**



Budapest, 2019. szeptember 26.

## **Tartalomjegyzék**

|                                                               |                 |
|---------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>1. Bevezető rendelkezések</b>                              | <b>3. oldal</b> |
| 1.1 Személyi hatály                                           | 3. oldal        |
| 1.2 Tárgyi hatály                                             | 3. oldal        |
| 1.3 Egyéb általános rendelkezések                             | 3. oldal        |
| <b>2. Panaszkezelési rend az iskolában</b>                    | <b>5. oldal</b> |
| <b>3. A panasz bejelentésének lehetőségei</b>                 | <b>5. oldal</b> |
| <b>4. Panaszkezelés tanuló és szülő esetében</b>              | <b>5. oldal</b> |
| <b>5. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére</b> | <b>6. oldal</b> |
| <b>6. A közérdekű bejelentések elbírálásának rendje</b>       | <b>7. oldal</b> |
| <b>7. Dokumentációs előírások</b>                             | <b>7. oldal</b> |
| <b>8. A panasz kivizsgálását követő teendők</b>               | <b>7. oldal</b> |
| <b>Záró rendelkezések</b>                                     | <b>7. oldal</b> |
| <b>Melléklet</b>                                              | <b>9. oldal</b> |

## **1. Bevezető rendelkezések**

### **1.1. Személyi hatály**

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

1. a Budapest XVIII. Kerületi Vörösmarty Mihály Ének-zenei Nyelvi Általános Iskola és Gimnáziumban pedagógus munkakörben foglalkoztatott alkalmazottakra, adminisztrátori, műszaki, kiségitő és más alkalmazottakra;
2. a Budapest XVIII. Kerületi Vörösmarty Mihály Ének-zenei Nyelvi Általános Iskola és Gimnáziummal tanulói jogviszonyban álló tanulókra és törvényes képviselőikre;
3. a Budapest XVIII. Kerületi Vörösmarty Mihály Ének-zenei Nyelvi Általános Iskola és Gimnáziumhoz felvételi kérelmet benyújtó gyermekre/tanulóra és törvényes képviselőire; és
4. arra, aki a Budapest XVIII. Kerületi Vörösmarty Mihály Ének-zenei Nyelvi Általános Iskola és Gimnáziumhoz a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013.évi CLXV. törvény hatálya alá tartozó bejelentést nyújt be, a bejelentés elintézésének erejéig.

### **1.2 Tárgyi hatálya**

A jelen panaszkezelési szabályzat alkalmazásában – amennyiben törvény vagy rendelet másként nem rendelkezik – az alábbi fogalmak az alábbi jelentéssel bírnak:

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.
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 Budapest XVIII. Kerületi Vörösmarty Mihály Ének-zenei Nyelvi Általános Iskola és Gimnáziumban foglalkoztatott alkalmazottak által tett, a foglalkoztatásukkal összefüggő panaszra és közérdekű bejelentésekre a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény vonatkozó rendelkezéseit kell alkalmazni.

### **1.3 Egyéb általános rendelkezések**

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 különös 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 hatályban lépést követően indult eljárásokban alkalmazandók, úgy a jelen pontban rögzítetteket ennek megfelelően kell alkalmazni.
2. A jelen szabályzat rendelkezéseit olyan módon kell alkalmazni és értelmezni, hogy az mindenkor összeegyeztethető legyen a hatályos jogszabályi előírásokkal.
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 a 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.

4. A bejelentő kérésére a bejelentés elintézése során az alábbiakról lehet tájékoztatni: történt-e már intézkedés a bejelentés kivizsgálása érdekében; a bejelentés kivizsgálása előre láthatóan mennyi időt vesz igénybe; szükséges-e a bejelentő szóbeli meghallgatása; a bejelentés kivizsgálásáról milyen módon kap tájékoztatást.
5. A Budapest XVIII. Kerületi Vörösmarty Mihály Ének-zenei Nyelvi Általános Iskola és Gimnáziumban közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszere, illetve bejelentővédelmi ügyvéd nem működik.
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
  - ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,
  - valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.
7. A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai - a 6. pontban foglaltak kivételével – csak a panasz vagy 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.
8. A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.
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 kel. 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, valamint 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 készítéséhez hozzájárulnak. A hangfelvételt a lezárás időpontjának a rögzítésével kell véglegesíteni.



## **2. A panaszkezelési rend az iskolában**

Az iskola tanulóit, szülőket/gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit **panasztételi jog illeti meg**. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles illetve jogosult intézkedésre.

**Elvárt a hivatali út betartása.** A panaszt legelőször a közvetlen érintett kell tisztázni, ha ez nem vezet eredményre, akkor lehet továbblépni a panaszkezelés szabályzata szerint.

## **3. A panasz bejelentésének lehetőségei**

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen,
- telefonon (06-1-291-5312),
- írásban (1181 Budapest, Vörösmarty utca 64.),
- elektronikusan (vmzene@gmail.com).

## **4. Panaszkezelés tanuló és szülő esetében**

**1. szint:** A panaszos problémájával a szaktanárhoz fordul. Ha közösen megoldást találnak a probléma kezelésére, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.

- A szaktanár tájékoztatja az osztályfőnököt.
- Határidő: 5 munkanap
- Felelős: szaktanár

**2. szint:** Abban az esetben, ha az érintett pedagógus nem tudja megoldani a problémát, vagy a diák, vagy a szülő továbbra is elégedetlen, és panaszát fenntartja, akkor az osztályfőnök felé kerül közvetítésre a panasz. Ha az osztályfőnökkel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.

- Az osztályfőnök tájékoztatja az érintett tagozat intézményvezető-helyettesét.
- Határidő: 5 munkanap
- Felelős: osztályfőnök

**3. szint:** Amennyiben az osztályfőnök közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény, és akár a diák, akár a szülő elégedetlen, tovább kerül a panasz az intézményvezetőhelyettes(ek)hez. Ha az intézményvezető-helyettes(ek)kel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.

- Az intézményvezető-helyettes tájékoztatja az intézményvezetőt.
- Határidő: 10 munkanap
- Felelős: intézményvezető-helyettes

**4. szint:** Ha az intézményvezető-helyettes(ek)nek nem sikerül rendezni a problémát, akkor a Panasznyilvántartó Lap kitöltésével, írásos formában jelzik a panaszt az intézményvezetőnek. Ezt követően az intézményvezető vezetésével, bevonásával történik az intézkedés. Az intézményvezető 15 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes. Amennyiben az sikerrel zárul, és a felek megegyeznek, minden érintett fél erről írásban tájékoztatást kap.

- Határidő: 15 munkanap
- Felelős: intézményvezető

**5. szint:** Ha a szülő, vagy a diák számára nem megnyugtatóan zárul a panaszkezelési folyamat, és panaszát továbbra is fenntartja, úgy azt jelezheti a fenntartó felé (Külső-Pesti Tankerületi Központ 1181 Budapest, Üllői út 453.. e-mail: [kulsopest@kk.gov.hu](mailto:kulsopest@kk.gov.hu)), aki saját panaszkezelési eljárásrendjét alkalmazza.

**6. szint:** A panaszos képviselője bejelenti a panaszt az oktatási ombudsman felé. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

A folyamat gazdája az intézményvezető-helyettes, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat.

### **5. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére**

A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a 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.<sup>1</sup>
- Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadja az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 30 nap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős a beválást.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az intézményvezető közreműködésével, akkor az intézményvezető a fenntartó felé jelez.
- 15 munkanapon belül az intézmény vezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban is.
- Ezután, a fenntartó képviselője, az intézményvezető egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 30 nap időtartam után közösen értékeli a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
- Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

A folyamat gazdája a tagozatos intézményvezető-helyettes, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat.

---

<sup>1</sup> Amennyiben az intézményben van olyan alkalmazott, aki mediátor képzésben vett részt és a panasszal érintett felek nyitottak, elfogadják őt közvetítőnek az ügyben, akkor mediáció is tartható a konfliktus feloldására. Az egyeztetés tényét és eredményét a megállapodás aláírásával zárják le.

## **6. A közérdekű bejelentések elbírálásának rendje**

A közérdekű bejelentések elbírálására a panasz elbírálására vonatkozó rendelkezéseket kell alkalmazni a jelen pontban írt eltérésekkel:

1. 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.
2. Amennyiben a közérdekű bejelentés alapján valószínűsíthető, hogy az annak alapjául szolgáló jogsértés egyúttal egyéni jog-vagy érdeksérelmet is megvalósít, az elbírálásra jogosult szerv jogosult minden olyan intézkedést megtenni – a közérdekű bejelentő személyi adatainak védelmére vonatkozó elvek betartása mellett –, amely alapján az egyéni jog-és érdeksérelm fennállása vagy fenn nem állása tisztázható, függetlenül attól, hogy a közérdekű bejelentő és az egyéni jog-vagy érdeksérelmet 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 hatáskörgyakorlást, amely a Budapest XVIII. Kerületi Vörösmarty Mihály Ének-zenei Nyelvi Általános Iskola és Gimnáziumot nem illeti meg, így különösen nem valósíthatnak meg nyomozati hatáskör vagy hatósági jogkör gyakorlását, és nem kelthetik nyomozati hatáskör vagy hatósági jogkör gyakorlásának látszatát.

## **7. Dokumentációs előírások**

A panaszokról az intézményvezető „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

## **8. A panasz kivizsgálását követő teendők**

A panasz alapján – ha alaposnak bizonyul – gondoskodni kell:

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

## **Záró rendelkezések**

1. A jelen szabályzat annak kihirdetésének napján lép hatályba, rendelkezéseit a hatályba lépéskor még el nem bírált panaszokra és közérdekű bejelentésekre is alkalmazni kell.
2. A jelen panaszkezelési szabályzatot a Budapest XVIII. Kerületi Vörösmarty Mihály Ének-zenei Nyelvi Általános Iskola és Gimnázium intézményvezetője a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. törvény 69.§(1) bekezdés d) pontjában foglalt hatáskörben eljárva határozta meg.

3. A jelen panaszkezelési szabályzat egy példányát a Budapest XVIII. Kerületi Vörösmarty Mihály Ének-zenei Nyelvi Általános Iskola és Gimnázium titkárságán és az intézmény honlapján (vmzene.hu) el kell helyezni, annak hatályba lépéséről a nevelőtestületet a következő nevelőtestületi értekezleten, a szülői szervezetet 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. A jelen panaszkezelési szabályzat hatályba lépéséről az intézményvezető a fenntartót tájékoztatja.

**Melléklet:** Panasznyilvántartó lap

Budapest, 2019. szeptember 26.





Melléklet: Panaszkezelési nyilvántartó lap (írásban tett panasz esetén)

| PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÓ LAP |            |                                              |
|---------------------------------|------------|----------------------------------------------|
| PANASZTÉTEL IDŐPONTJA:          |            | PANASZTEVŐ NEVE:                             |
| PANASZ LEÍRÁSA:                 |            |                                              |
| PANASZ FOGADÓ:                  | NEVE:      | KIVIZSGÁLÁS MÓDJA:                           |
|                                 | BEOSZTÁSA: | KIVIZSGÁLÁS<br>EREDMÉNYE:                    |
| SZÜKSÉGES INTÉZKEDÉS:           |            |                                              |
| VÉGREHAJTÁSÉRT FELELŐS NEVE:    |            | PANASZTEVŐ<br>TÁJÉKOZTATÁSÁNAK<br>IDŐPONTJA: |