



A PÉCSI REFORMÁTUS KOLLÉGIUM PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

2025.

A Panaszkezelési Szabályzat megalkotásának indoka

A köznevelésre vonatkozó jogszabályok a szülők / törvényes képviselők, tanulók, köznevelési foglalkoztatottak, munkavállalók által benyújtott egyedi ügyben benyújtott kérelem/panasz eldöntésének általános határidejét nem állapítják meg. A köznevelési intézmények névhasználatáról szóló 20/2012. (VIII.31.) EMMI rendelet (továbbiakban: R.) 4. § (1) bekezdésében – a nevelési-oktatási intézmények szervezeti és működési szabályzatára (továbbiakban: SZMSZ) vonatkozó rendelkezéseinél – nem található olyan előírás, hogy az intézményi SZMSZ-ben, vagy annak mellékletében kötelezően kellene a panaszkezelés helyi rendjéről rendelkezni. A szabályozás hiányából eredően az Alkotmányban biztosított tisztességes eljáráshoz való alapjog sérülhet, ahol a tisztességes eljárás egyik követelménye, hogy a döntés észszerű határidőn belül megtörténjen.

Ezért intézményünk a szülők / törvényes képviselők, tanulók, köznevelési foglalkoztatottak, munkavállalók által benyújtott egyedi ügyben benyújtott kérelem/panasz eldöntésének rendjére jelen Panaszkezelési Szabályzatban (továbbiakban: PSZ) foglaltak szerint jár el. A PSZ az intézményi SZMSZ mellékletét képezi, így annak része.

I. Fejezet BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

1. A szabályzat célja

A PSZ célja, hogy meghatározza a Pécsi Református Kollégium tevékenységével, működésével kapcsolatos bejelentések átlátható, hatékony, jogszabályoknak megfelelő, diszkriminációmentes, az egyenlő bánásmód szerinti, megkülönböztetés nélküli kezelését.

Az intézmény partnerei (szülő, tanuló, köznevelési foglalkoztatott, munkavállaló) panaszainak egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében készítette el egységes panaszkezelési szabályzatát. Jelen szabályzat célja, hogy a partnerek elégedettsége, igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a panaszok nyilvántartásának, kezelésének, kivizsgálásának, értékelésének rendje az intézmény tevékenységének szerves részévé váljon.

2. Jogszabályi háttér, szabályozási környezet

A Pécsi Református Kollégium Panaszkezelési Szabályzatát az alábbi jogszabályi rendelkezések alapján alkotta meg:

- a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (a továbbiakban: „Panasztv.”),
- a foglalkoztatást elősegítő szolgáltatásokról és támogatásokról, valamint a foglalkoztatás felügyeletéről szóló 2020. évi CXXXV. törvény,
- a jogi segítségnyújtásról szóló 2003. évi LXXX törvény,
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII törvény.

3. A szabályzat hatálya

A Panaszkezelési Szabályzat kihirdetés napján lép hatályba, rendelkezéseit a hatályba lépéskor még el nem bírált panaszokra és közérdekű bejelentésekre is alkalmazni kell. A Panaszkezelési Szabályzat nyilvánosságát az intézmény honlapján biztosítani kell.

Jelen Szabályzat személyi hatálya kiterjed:

- az intézménynél pedagógus munkakörben foglalkoztatott alkalmazottakra, az adminisztratív, ügyviteli, műszaki, kisegítő és más alkalmazottakra;
- az intézménnyel tanulói jogviszonyban álló tanulókra és törvényes képviselőikre;
- az internátussal jogviszonyban álló diákok és törvényes képviselőikre;
- az intézményhez felvételi kérelmet benyújtó gyermekre/tanulóra és törvényes képviselőire;
- és arra, aki az intézményhez a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény hatálya alá tartozó bejelentést nyújt be, a bejelentés elintézésnek erejéig;
- valamint olyan személyre, akinek jogát, vagy jogos érdekét az intézmény működése sérti.

4. Fogalommeghatározások

A jelen panaszkezelési szabályzat alkalmazásában – amennyiben jogszabály másként nem rendelkezik – az alábbi fogalmak a következő jelentéssel bírnak:

Bejelentés: a bejelentő által tett panasz, vagy panasznak, vagy belső visszaélésnek feltételezett információt tartalmazó szóbeli vagy írásbeli közlés, amelyet a bejelentő személy a jelen Szabályzat szerint személyesen, telefonon, vagy online rendszeren keresztül tesz.

Bejelentő: az a személy, aki a Bejelentést a Panaszkezelési rendszerben megteszi.

Bejelentésben érintett személy: az a természetes vagy jogi személy, akire vonatkozóan a Bejelentés panasznak vagy jogellenesnek feltételezett információt tartalmaz.

Foglalkoztatásra irányuló jogviszony: minden olyan jogviszony, amelyben a foglalkoztatott a Pécsi Református Kollégium részére és annak irányítása alatt ellenérték fejében tevékenységet végez. Ilyen pl. köznevelési foglalkoztatotti jogviszony, munkaviszony, megbízási szerződéses jogviszony.

Foglalkoztató: aki természetes személyt foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében foglalkoztat, jelen Szabályzat szerint a Pécsi Református Kollégium.

Foglalkoztatott: az a természetes személy, aki a Foglalkoztató számára és annak irányítása alatt foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében, ellenérték fejében tevékenységet végez.

Panasz: olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem (továbbiakban: panasz) megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

Panasznyilvántartó lap: a panasz megtételére szolgáló dokumentum.

Panaszkezelési rendszer: bejelentés megtételére, továbbítására, kivizsgálására és a kivizsgálás eredményének közvetítésére szolgáló rendszer,

Közérdekű bejelentés: olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése az adott közösség, vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

A jelen szabályzat rendelkezéseit olyan módon kell alkalmazni és értelmezni, hogy az mindenkor összeegyeztethető legyen a hatályos jogszabályi előírásokkal.

II. Fejezet

ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

5. Panaszkezelési rendszer

- A Pécsi Református Kollégium a vele jogviszonyban álló személyek elégedettségének növelése érdekében panaszkezelési rendszert működtet.
- A panaszkezelési rendszerbe a Bejelentést személyesen, telefonon, vagy online lehet megtenni.
- Nem minősül Panasznak, ha a Bejelentő általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást kér.
- A panaszkezelési folyamat során a Pécsi Református Kollégium teljes körültekintéssel, a hatályos jogszabályokban, és a saját szabályzataiban előírt kötelezettségek betartásával jár el.
- A Bejelentés és a panaszkezelés során bekért adatokat az érvényben lévő adatvédelmi előírásoknak megfelelően kell kezelni, az adatok kizárólag az adott panasszal kapcsolatos eljárás és nyilvántartás célját szolgálják.
- A Bejelentéseket és Bejelentőket objektív módon, mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárási szabályok keretében kell kezelni.
- A Bejelentőknek ismerniük kell a Szabályzatot és a kapcsolódó dokumentumokat, valamint, amennyiben az általuk megfogalmazott állítás valótlan, annak következményét.
- A Bejelentőt a Bejelentés ténye miatt nem érheti hátrány.
- A benyújtott Bejelentések elbírálása során biztosítani kell a független és pártatlan eljárás lebonyolítását, a döntéseket tisztességesen és átláthatóan kell meghozni.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekkel kapcsolatban az iskola, illetve az internátus köteles, illetve jogosult intézkedésre. Ha a panaszt nem az eljárásra jogosulthoz tették meg, a panaszt a beérkezésétől számított három napon belül az eljárásra jogosulthoz át kell tenni.
- A panasz jogosságát, a panaszkezelés szintjeinek megfelelően a panaszkezelésre jogosult köteles megvizsgálni.
- A panasz jogossága esetén a panaszkezelésre jogosultak kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, intézkedést kezdeményezni.

6. A panaszkezelés alapelvei

- A panaszkezelésnek hatékornak kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, és jogos panasz esetén a szükséges intézkedéseket kezdeményezni kell.
 - A beérkezett észrevételeket, panaszokat elemezni kell.
 - A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kell kezelni.
 - A panaszkezelési szintek betartása kötelező.
- A „Panaszkezelési Szabályzat”-ról az iskolába lépéskor, illetve az internátusba kerüléskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

7. Korlátozó rendelkezések

A Panaszkezelési Szabályzatban foglaltak nem alkalmazhatók, ha a bejelentés más eljárás hatálya alá, így különösen rendőrségi, 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 előírak – amelynek hatálya alatt a bejelentés elintézhető.

III. Fejezet

Különös szabályok

8. Tájékoztatási rendelkezések

A bejelentő kérésére a bejelentés elintézése során az alábbiakról kell tájékoztatni:

- történt-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.

9. Hátrány tilalma

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. Ekkor személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni.

A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

10. Azonosíthatatlan (névtelen) bejelentések

Az azonosíthatatlan (névtelen) személy által tett panasz vizsgálatát az eljárásra jogosult mellőzi, kivéve, ha az eljárásra jogosult ettől eltekint arra alapozva, hogy a panasz alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

11. A kivizsgálás eredményéről történő értesítés

Az eljárásra jogosult a 4., illetve 5. szint esetében a vizsgálat eredményéről, a megtett intézkedésről, vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével – a panaszost a vizsgálat lezárását követő három napon belül értesíti. A döntést tartalmazó iratot a 20/2012. (VIII.31.) EMMI rendelet 85. §-ban foglaltak szerint kell kiadmányozni és közölni.

A panasz alapján – ha az megalapozottnak bizonyul – gondoskodni kell:

- a jogszerű állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,

- az okozott sérelem orvoslásáról és
- indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

12. A panasz benyújtásának módja, kivizsgálásának határideje

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen (ekkor írásbeli feljegyzés készül)
- írásban (cím: Pécsi Református Kollégium 7630 Pécs, Engel János József u. 15.)
- elektronikus úton (foigazgato@refipecs.hu)

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – a csoportvezetők, DÖK segítők, iskolatitkárok, a tanárok, az osztályfőnökök, a gazdasági vezető, az intézményvezető-helyettesek, tagintézmény-vezető, ill. az intézményvezető, illetve a fenntartó hatáskörébe tartozik.

A panasz kivizsgálásának határideje: a benyújtást követő 15 napon belül.

Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 15 napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost /az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével/– írásban tájékoztatni kell.

Ha a panaszkezelés nem az intézmény hatáskörébe tartozik, akkor az iskola lehetőség szerint tájékoztatja a panaszost arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz fordulhat.

13. A panaszkezelés szintjei

A) Panaszkezelés tanuló / képviselője panasza esetében (6 szintű panaszkezelés)

1. szint: pedagógus

A panaszos problémájával kötelezően először ahhoz a *pedagógushoz* fordul, akinél a probléma keletkezett. Ha közösen megoldást találnak a probléma kezelésére, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.

2. szint: osztályfőnök, csoportvezető, DÖK segítő tanár, munkaközösség vezető

Abban az esetben, ha az érintett pedagógus nem tudja megoldani a problémát, vagy a tanuló, szülő továbbra is elégedetlen a megoldással, és panaszát továbbra is fenntartja, akkor az *osztályfőnök, csoportvezető, DÖK segítő tanár, munkaközösség vezető* részére kerül közvetítésre a panasz. Ha az osztályfőnökkkel, csoportvezetővel, DÖK segítő tanárral, munkaközösség vezetővel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.

3. szint: tagintézményvezető-helyettes(ek)

Amennyiben az osztályfőnök, csoportvezető, DÖK-segítő tanár vagy a munkaközösség-vezető közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény, és akár a pedagógus, akár a tanuló/képviselője elégedetlen, tovább kerül a panasz a *tagintézményvezető-helyettes(ek)*hez. Ha a tagintézményvezető-helyettes(ek)kel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.

4. szint: tagintézmény-vezető

Ha a tagintézményvezető-helyettes(ek)nek nem sikerül rendezni a problémát, akkor a „Panasznyilvántartó lap” kitöltésével, írásos formában jelzik a panaszt a tagintézmény-vezetőnek. Mellékelve az írásban benyújtott dokumentumokat, pl. Panasznyilvántartó lap, tájékoztató füzet, szakvélemény, egyéb feljegyzés stb. Ezt követően a tagintézményvezető vezetésével, bevonásával történik az intézkedés. A tagintézményvezető a döntését írásba foglalja, és igazolható módon megküldi a panaszosnak. Amennyiben a panasz részben, vagy teljes egészében elutasításra kerül, úgy az igazgató döntését határozati formában hozza meg.

5. szint: főigazgató

Ha a panaszos számára nem megnyugtatóan zárul a panaszkezelési folyamat, és panaszát továbbra is fenntartja, úgy a tagintézmény-vezető határozatának kézhezvételétől számított 15 napon belül jogorvoslással élhet a főigazgatónál, aki jogosult másodfokon eljárni az ügyben.

6. szint: fenntartó

Amennyiben a panaszos a másodfokú eljárás során hozott döntéssel nem ért egyet, jogorvoslással élhet az intézmény fenntartójánál. A fenntartó jogorvoslati hatáskörét az ezzel megbízott képviselője (pl. egyházmegyei iskolaügyi előadó) útján is gyakorolhatja.

Ha a panasz a tanuló üzenő füzetében érkezik, a panaszkezelési folyamat nem változik.

B) Panaszkezelési eljárásrend a köznevelési foglalkoztatottak / munkavállalók részére

a) A panasz munkaügyi kérdéskörbe tartozik: (3 szintű panaszkezelés)

1. szint: tagintézmény-vezetők, gazdasági vezető

A panaszos problémájával kötelezően először tagintézményvezető, illetve a panasz jellegétől függően a gazdasági vezető felé fordul. Ha közösen megoldást találnak a probléma kezelésére, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.

2. szint: főigazgató

Amennyiben a tagintézmény-vezető, illetve gazdasági vezető közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény, és az alkalmazott elégedetlen, akkor a „Panasznyilvántartó lap” kitöltésével, írásos formában jelzi a panaszt a főigazgatónak. Ha a főigazgatóval közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata. A főigazgató döntését írásba foglalja és igazolható módon megküldi a panaszosnak.

3. szint: fenntartó

Ha az alkalmazott számára nem megnyugtatóan zárul a panaszkezelési folyamat, és panaszát továbbra is fenntartja, úgy azt jogorvoslati kérelem formában jelezheti a fenntartó felé, aki az adott ügyben jogosult eljárni.

C) Panaszkezelési eljárásrend külső személlyel kapcsolatban

Külső személy (akinek nincsen jogviszonya az intézménnyel) szükség szerint az intézmény valamely foglalkoztatottjától segítséget kérve rendezheti panaszát a megfelelő szint elérésével. Hasonló eljárás vonatkozik a közérdekű bejelentést tevő személy esetére.

IV. Fejezet ADATKEZELÉS

14. A Bejelentéssel kapcsolatos adatkezelés szabályai

A Panaszkezelési rendszer keretei között

- a) a Bejelentőnek,
- b) annak a személynek, akinek a magatartása vagy mulasztása a Bejelentésre okot adott, és
- c) annak a személynek, aki a Bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkezhet,

a Bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlenül szükséges személyes adatai kizárólag Bejelentés kivizsgálása és a Bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslása vagy megszüntetése céljából kezelhetők.

15. Dokumentációs előírások

A panaszokról a tagintézményvezetők „**Panasznyilvántartó lap**”-ot (1. sz. Melléklet) kötelesek vezetni, amelynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasztétel 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.
12. A „Panasznyilvántartó lap” őrzési ideje 3 év.

V. Fejezet

Zárórendelkezők

A Panaszkezelési Szabályzatot az intézmény vezetője a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. törvény 69. § (1) bekezdés d) pontjában foglalt hatáskörében eljárva határozta meg.

A panaszkezelési szabályzat egy-egy példányát az intézmény és tagintézmények titkárságán kell elhelyezni, annak hatályba lépéséről az alkalmazotti testületet tájékoztatni kell.

A szülői szervezet, a diákönkormányzat és az alkalmazotti testület tájékoztatását követő héten egyidejűleg történik.

Jelen panaszkezelési szabályzat hatályba lépéséhez az intézmény vezetője a fenntartó egyetértését kéri.

Kelt, Pécs, 2025. március 6.

P.H.



Dr. Kádár Péter
főigazgató

