

Klebelsberg Központ
Érdi Tankerületi Központ




**Százhalombattai
Kőrösi Csoma Sándor
Sportiskolai Általános Iskola**

PANASZKEZELÉSI RENDJE

OM azonosító: 037770,

Intézményi egységkód:PA4701



Készítette: Szabó Zoltán intézményvezető	Véleményezte: dr. Sárközi Gabriella ÉTK	Tárgy: Intézményi panaszkezelési rend
Aláírás: 		Oldalak száma: ...7.. oldal
Dátum: 2019.	Érvényesség: visszavonásig	Véleményezte és elfogadta: Nevelőtestület:2019.02.05.....

PANASZKEZELÉSI REND

Célja: A panaszkezelés során a jogszabályok által szabályozott rendet betartjuk és betartatjuk. Panaszkezelésünk során figyelembe vesszük az iskola belső szabályzatait, valamint a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényt.

A panaszkezelés során arra törekszünk, hogy a felvetődött problémák, panaszok az iskolán belül a megfelelő szinten rendeződjenek.

Az iskola döntése, intézkedése vagy intézkedésének elmulasztása (a továbbiakban együtt: döntés) ellen a tanuló, a szülő - a közléstől, ennek hiányában a tudomására jutásától számított 15 napon belül - a tanuló érdekében eljárást indíthat, kivéve a magatartás, a szorgalom, valamint a tanulmányok értékelése és minősítése ellen. Eljárás indítható a magatartás, szorgalom és a tanulmányok minősítése ellen is, ha a minősítés nem az iskola által alkalmazott helyi tantervben meghatározottak alapján történt, a minősítéssel összefüggő eljárás jogszabályba vagy a tanulói jogviszonyra vonatkozó rendelkezésekbe ütközik.

A köznevelés rendszerében intézkedésre jogosult személy vagy szervezet - a diákönkormányzat, a nevelőtestület, az iskolaszék, szülői szervezet javaslatára - 15 napon belül érdemi választ köteles adni.

Az iskolaszék és a diákönkormányzat, szülői szervezet a jogainak megsértése esetén 15 napon belül a fenntartóhoz jogszabálysértésre hivatkozással fellebbezést nyújthat be.

0. szint: A panaszos (szülő, diák, közalkalmazott) szóban eljuttatja a panaszát ahhoz a személyhez, aki a probléma megoldásában segítséget nyújthat (szaktanár, DÖK-vezető tanár, Szülők Közössége, technikai dolgozók-továbbiakban felelősök). Akit a panasszal megkerestek, 3 napon belül megvizsgálja a panaszt, és azt, hogy ki jogosult a panaszkezelés lefolytatására (szabályzat, jogszabály kinek a felelősségi körébe telepíti az ügy elintézését). Amennyiben tanácstalan a felelős kérdésében, az intézményvezetőt megkeresi.

A felelős tisztázza az ügyet a panaszossal, saját hatáskörben megoldást keres.

NÉGY LEHETŐSÉG ADOTT:

1. A felelős és a panaszos egyeztetése után a probléma megnyugtatóan lezárul.
2. A problémához a felek mediátort szeretnének bevonni (ingyenes lehetőségek: OFI-OKSZ és Budapesti POK, vagy a felek által elfogadott pártatlan személy az iskolából, aki a közvetítőként belép a vitarendezésbe)
3. A probléma az egyeztetés után is fennáll, akkor a panaszos az osztályfőnökhöz fordul.
4. A panaszos névtelenséget kér: a panasszal megkeresett feljegyzést készít a panaszról, és rávezeti, hogy ANONÍM PANASZ, majd eljuttatja a felelősnek.

1. szint: Az osztályfőnök megvizsgálja a panasz jogosságát. Ha a panasz: jogos, és az osztályfőnök meg tudja oldani a problémát, akkor a folyamat lezárul. Ha a panasz: a DÖK vagy egyéb szerv bevonásával hatékonyabban oldható meg, a panaszkezelő a panaszos megkérdezésével új szereplőt von be a vitarendezésbe. Ha a probléma továbbra is fennáll, akkor a panaszos az igazgatóhelyetteshez fordul.

2. szint: Az intézményvezető-helyettes a panasz jogosságát 15 napon belül megvizsgálja. Ha a panasz: jogos, akkor az intézményvezető-helyettes 15 napon belül megoldja a problémát és feljegyzést készít, melyet iktatószámmal lát el. Ha a probléma továbbra is fennáll, akkor a panaszos az intézményvezetőhöz fordul.

3. szint: Az intézményvezető egyeztet a panaszossal. Az egyeztetést, megállapodást dokumentumban rögzítik, és konszenzusra jutnak, elfogadják az abban foglaltakat. Ha a probléma továbbra is fennáll, a panaszos a fenntartóhoz fordul.

4. szint: A fenntartó ÉRDI TANKERÜLETI KÖZPONT 21 napon belül megvizsgálja a panaszt. Egyeztet a sikeres probléma megoldásának érdekében. A fenntartó jár el, és hoz másodfokú döntést:

a) a jogszabálysértésre vagy az iskola belső szabályzatának megsértésére hivatkozással benyújtott kérelem, továbbá

b) a tanulói jogviszony létesítésével, megszüntetésével, a tanulói fegyelmi ügyekkel kapcsolatban érdeksérelemre hivatkozással benyújtott kérelem tekintetében.

A panaszos az ÉRDI TANKERÜLETI KÖZPONT határozatában megjelölt, probléma megoldásában közreműködő illetékes szervhez fordulhat jogorvoslatért.

HATÁSKÖRT AZ VIZSGÁL, AKI MEGKAPTA A PANASZT ELSŐ KÖRBEN! (Opcionális:)

Adatvédelmi jogszabályok megsértése esetén az incidenseket a NAIH-nak kell bejelenteni (<http://www.naih.hu/>).

Az **Érdi járási hivatal** a köznevelési intézményben hatósági ellenőrzés keretében vizsgálja:

- a) az egyenlő bánásmód követelményére,
- b) a kötelező felvételre vonatkozó feladatok ellátására,
- c) az osztály-, csoportlétszámra, a gyermek- és tanulói balesetvédelemre, a tanulói óraterhelésre,
- d) a tanulmányok alatti és az állami vizsgák megszervezésére, lebonyolítására,
- e) az alkalmazási feltételekre, a kötelező tanügyi nyilvántartások vezetésére és valódiságára,
- f) a minimális (kötelező) eszközök és felszerelések meglétére,
- g) a köznevelési feladatok ingyenességére, a tankönyvek és más tanulói felszerelések biztosítására,
- h) a tanulói fegyelmi eljárás megszervezésére, lefolytatására, a döntéshozatalra vonatkozó rendelkezések megtartását.

Egyenlő bánásmód, esélyegyenlőség sérelme esetén az **Egyenlő Bánásmód Hatóság** is megkereshető (<http://www.egyenlobanasmod.hu/>).

Adatvédelmi kérdések/panaszok kezelésének rendje

Tájékoztatáshoz való jog: A munkavállaló, a tanuló (törvényes képviselője) tájékoztatást kérhet személyes adatainak kezeléséről, valamint kérheti személyi adatainak helyesbítését illetve kijavítását, amelyet az adatkezelő köteles teljesíteni. A munkavállaló, a tanuló (törvényes képviselője) jogosult megismerni, hogy az adatkezelés során adatait kinek, milyen céljából és milyen terjedelemben továbbították.

Az érintett munkavállaló, tanuló (törvényes képviselője) vagy az intézménnyel jogviszonyban nem álló személy számára, akinek adatait kezeli az intézmény, kérésére az adatvédelmi tisztviselő tájékoztatást ad az intézmény által kezelt, illetőleg az általa megbízott feldolgozó által feldolgozott adatairól, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevééről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az adatokat. Az intézmény igazgatója a kérelem benyújtásától számított 15 napon belül írásban, közérthető formában köteles megadni a tájékoztatást.

Az adatkezeléssel érintett személyek tiltakozási joga: Az érintett tiltakozhat személyes adatainak kezelése ellen, ha

a) a személyes adatok kezelése (továbbítása) kizárólag az adatkezelő vagy az adatátvevő jogának vagy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha az adatkezelést törvény rendelte el;

b) a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvéleménykutatás vagy tudományos kutatás céljára történik;

c) a tiltakozás jogának gyakorlását egyébként törvény lehetővé teszi. Az intézmény igazgatója - az adatkezelés egyidejű felfüggesztésével - a tiltakozást köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 8 nap alatt megvizsgálni, és annak eredményéről a kérelmezőt írásban tájékoztatni. Amennyiben a tiltakozás indokolt, az adatkezelő köteles az adatkezelést - beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is - megszüntetni és az adatokat zárolni, valamint a tiltakozásról, illetőleg az annak alapján tett intézkedésekről értesíteni mindazokat, akik részére a

tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

A panaszkezelés célja: A panaszkezelés során a jogszabályok által szabályozott rend betartása.

A panaszkezelés során figyelembe vesszük az iskola szabályzatait, a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényt a 2011. évi CXII. törvényt (Infotv.) valamint a GDPR-t.

A panaszkezelés során arra törekszünk, hogy a felvetődött problémák az iskolán belül rendeződjenek.

Ha a tanuló, szülő, alkalmazott személyes adataiban, nyilatkozataiban változtatást, törlést kér, úgy azt írásban az iskola tikárságán teheti meg. Az általános iskolatitkár jelzi az intézményvezető felé a kérést, aki köteles 15 napon belül intézkedni, a kérést teljesíteni.

Amennyiben az érintett (akihez az adat kapcsolódik) azt vélelmezi, hogy jogait megsértették, írásban eljárást indíthat. A panaszt az intézményvezető az adatvédelmi tisztviselőre szignálja, aki jogosult az ügyintézésre. Az adatvédelmi tisztviselő köteles 15 napon belül érdemi választ adni a panaszosnak.

Az adatvédelmi tisztviselő feladata: az ügy tisztázása a panaszossal, valamint saját hatáskörben a megoldás keresése. Amennyiben az érintett jogosan nyújtott be panaszt, akkor az intézményvezetővel egyeztetve intézkedik a probléma megoldásában.



A panaszkezelés lehetséges kimenetelei:

1. szint:

1. Az adatvédelmi felelős és a panaszos egyeztetése után a probléma megnyugtatóan lezárul.
2. A probléma az egyeztetés után is fennáll, így a panaszos az intézményvezetőhöz fordul. Az intézményvezető egyeztet a panaszossal és 15 napon belül megvizsgálja a panaszt. A felvetődött panaszra írásban reagál.

3. A problémához a felek mediátort szeretnének bevonni (ingyenes lehetőségek: OFI-OKSZ és Budapesti POK, vagy a felek által elfogadott pártatlan személy az iskolából, aki a közvetítőként belép a vitarendezésbe). Az egyeztetést, megállapodást dokumentumban rögzítik.

4. Amennyiben az adatvédelmi tisztviselő incidenst állapít meg, és annak kockázatát magasra értékeli, az adatvédelmi incidenst bejelenti a felügyelő hatóságnak. (Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság.)Erről az iskola intézményvezetője, fenntartója értesítendő.

2. szint:

Amennyiben az ügy az iskola szintjén nem rendeződik, a panaszos megkeresheti az iskola fenntartóját. Az ÉRDI TANKERÜLETI KÖZPONT megvizsgálja a panaszt és egyeztet a sikeres probléma megoldásának érdekében. A Nkt. értelmében a fenntartó jár el, és hoz másodfokú döntést, a jogszabálysértésre vagy az iskola belső szabályzatának megsértésére hivatkozással benyújtott kérelem tekintetében.