

Ikt.sz.:klik028301001/04903-1/2025

8. számú melléklet: Eljárásrend a panaszok és a közérdekű bejelentések kezelésére

Eljárásrend

Sarkadi Általános Iskola

**a panaszok és közérdekű bejelentések
kezelésére**

Készítette: *Pappné Szabó Erzsébet*

Dátum: 2025.09.11.

.....

igazgató

Sarkadi Általános iskola

Tartalomjegyzék

I. Fejezet.....	3
1. Általános rendelkezések	3
1.1. Az eljárásrend célja	3
1.2. Az eljárásrend hatálya	3
1.3. Értelmező rendelkezések	3
1.4. Eljárási alapelvek	4
II. Fejezet.....	4
2. A közérdekű bejelentés és panasz	4
2.1. A közérdekű bejelentésekkel és panaszokkal kapcsolatos eljárás megindítása	4
2.5. A közérdekű bejelentések és panaszok elbírálásának határideje	6
2.6. A közérdekű bejelentések és panaszok elbírálásának rendje	7
2.7. Intézkedések a közérdekű bejelentés vagy panasz elbírálását követően	7
2.8. A közérdekű bejelentő, a panaszos védelme	8
III. Fejezet.....	8
3. Záró rendelkezések	8
1. számú melléklet.....	9
Telefonos, írásbeli bejelentés - Feljegyzés.....	9
2. számú melléklet.....	10
Személyes megkeresés (szóbeli) - Jegyzőkönyv.....	10
3. számú melléklet.....	11

A panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2023. évi XXV. törvény (a továbbiakban: Panasztörvény) rendelkezései alapján a Gyulai Tankerületi Központ által fenntartott Sarkadi Általános Iskola a közérdekű bejelentések és panaszok kezelésének rendjét az alábbiak szerint szabályozom.

I. Fejezet

1. Általános rendelkezések

1. 1. Az eljárásrend célja

Az eljárásrend célja, hogy az iskolahasználók törvényes érdekeinek védelmében – a Panasztörvényben foglalt eljárási szabályok jogszerű és hatékony alkalmazása céljából – az intézmény ügyintézése során a közérdekű bejelentések és panaszok előterjesztésére, vizsgálatára, érdemi elintézésére vonatkozó eljárást egységesen szabályozza.

1.2. Az eljárásrend hatálya

(1) Az eljárásrend személyi hatálya a főigazgatóra/igazgatóra/tagintézmény-igazgatóra, az intézmény munkavállalóira és egyéb foglalkoztatottaira (a továbbiakban együtt foglalkoztatottak), valamint a közérdekű bejelentőre és panaszosra (a továbbiakban együtt: bejelentő) terjed ki.

(2) Az eljárásrend hatálya az intézményhez érkezett azon beadványokra terjed ki, amelyek a Panasztörvény rendelkezéseinek megfelelően panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősülnek.

(3) Az eljárásrend hatálya nem terjed ki bírósági vagy közigazgatási eljárás hatálya alá tartozó ügyekkel összefüggésben benyújtott beadványokra, kérelmekre, egyéb iratokra.

(4) Az eljárásrend hatálya nem terjed ki a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. törvény (a továbbiakban Nkt.) 37-40. §-aiban szabályozott eljárásokra.

1.3. Értelmező rendelkezések

1. *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. *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;

3. *közérdekű bejelentésekkel és panaszokkal kapcsolatos eljárás*: olyan speciális eljárás, amelyekben az eljáró szervezeti egységnek, személynek a feladata, hogy a panaszban, illetve bejelentésben foglaltak kivizsgálását követően a megtett intézkedésről vagy az intézkedés mellőzésének indokairól az érdekelteket értesítse.

1.4. Eljárási alapelvek

- (1) Az intézménybe érkező panaszt e szabályozásban foglaltak szerint, a Panasztörvényben foglaltakkal összhangban kell kivizsgálni.
- (2) A bejelentőt – az e szabályzat 2.8. pont (2) bekezdésében meghatározottak kivételével – nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.
- (3) Az eljárás lefolytatására és az ügy kivizsgálására kijelölt személynek (a továbbiakban: eljáró személy) a bejelentés és panasz vizsgálata során, minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, körültekintően és a tőle elvárható segítőkészséggel kell eljárnia.
- (4) A kivizsgált bejelentésre és panaszra nyújtott írásbeli válasznak határidőben kell elkészülnie, megfogalmazása pontos és közérthető kell, hogy legyen.
- (5) Az intézmény sajátosságaira tekintettel a kiskorú bejelentő nevében törvényes képviselője jár el.

II. Fejezet

2. A közérdekű bejelentés és panasz

2.1. A közérdekű bejelentésekkel és panaszokkal kapcsolatos eljárás megindítása

- (1) Írásbeli panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat az intézményhez *(1. számú melléklet)* az alábbi elérhetőségek bármelyikén:
 - a) levelezési cím: 5720 Sarkad, Kossuth utca 17.
 - b) e-mail-cím: sarkadsuli@gmail.com
 - c) telefonszám: 66/375-159

(2) A bejelentés szóban is megtehető; ebben az esetben a közérdekű bejelentést az eljáró személy jegyzőkönyvbe (2. számú melléklet) foglalja és a közérdekű bejelentő számára másodpéldányban átadja. A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell:

- a) a bejelentő nevét, elérhetőségét (lakcím, telefonszám, e-mail cím, bejelentő által megadott egyéb elérhetőségi adat),
- b) a panasz, közérdekű bejelentés előterjesztésének helyét, idejét,
- c) a panasz, közérdekű bejelentés rövid összefoglalását,
- d) a kapcsolódó folyamatban lévő ügy iktatószámát, ha van ilyen,
- e) a bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét, illetve mellékletként azok eredeti példányát vagy az eredetiről készült hiteles másolatát,
- f) a bejelentő aláírását,
- g) az eljáró személy aláírását.

(3) Telefonon történő közérdekű bejelentés vagy panasz esetén a bejelentőt tájékoztatni kell, hogy a hívásról és a beszélgetésről feljegyzés készül, amelynek elkészítéséről a hívást fogadó alkalmazott köteles gondoskodni. A feljegyzés tartalmára a (2) bekezdésben foglaltakat kell megfelelően alkalmazni.

2.2.

(1) A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető. Ennek tényét a kezdeményező iraton fel kell jegyezni.

(2) A panasz vizsgálata mellőzhető az (1) bekezdésben meghatározott eseteken kívül akkor is, ha a bejelentő 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.

(3) Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát az intézmény mellőzi.

(4) A (3) bekezdés alkalmazásától az eljáró személy eltekinthet és a panaszt vagy közérdekű bejelentést megvizsgálja, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy

érdeksérelem szolgál, és a panasz vagy bejelentés a rendelkezésre álló információk alapján érdemben kezelhető.

2.3.

Az intézményt, valamint az intézmény tevékenységét (mulasztását) érintő közérdekű bejelentést, panaszt, illetve a szóbeli bejelentésről készült jegyzőkönyvet, feljegyzést az intézmény vezetője megvizsgálja, és amennyiben megállapítja, hogy az panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősül, kijelöli az ügyben eljáró személyt.

2.4.

(1) Ha a közérdekű bejelentést és panaszt törvényes képviselő vagy meghatalmazott útján – írásban – nyújtják be, az eljáró személy a képviseleti jogosultságot köteles megvizsgálni, és azt rögzíteni.

(2) A benyújtott dokumentumon fel kell tüntetni a bejelentő bejelentéséhez szükséges adatain kívül a – törvényes képviselő vagy meghatalmazott – szükséges adatait (a képviselő születési nevét, anyja nevét, személyazonosító igazolványának számát), továbbá csatolni kell a képviseleti jogosultság megfelelő – közokiratban, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban történő – igazolását.

(3) Amennyiben a képviselő a képviseleti jogosultságát nem megfelelően igazolja, a panasz kivizsgálása mellőzhető.

2.5. A közérdekű bejelentések és panaszok elbírálásának határideje

(1) A panaszt és a közérdekű bejelentést – ha törvény eltérően nem rendelkezik – az intézménybe történő beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni, mely időtartamba beletartozik a bejelentőnek adott válasz kézbesítése is.

(2) Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a bejelentőt tájékoztatni kell. A tájékoztatásnak továbbá tartalmaznia kell:

- a) az eljáró személy nevét, beosztását és elérhetőségeit,
- b) elintézés várható időpontját,
- c) a határidő-hosszabbítás indokait,
- d) bejelentés iktatott, másolati példányát.

2.6. A közérdekű bejelentések és panaszok elbírálásának rendje

(1) Az eljáró személy a bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.

(2) A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása során az eljáró személy az intézmény más közösségétől, szervezeti egységétől, illetve egyéb szervtől iratok, adatok rendelkezésre bocsátást kérheti. A vizsgálat történhet iratok tanulmányozásával, az érintettek jegyzőkönyvbe foglalt meghallgatásával, feljegyzések beszerzésével.

(3) A közérdekű bejelentésről, panaszról az érintett közalkalmazottat, egyéb alkalmazottat tájékoztatni kell. Az eljáró személy az érintettől írásbeli, szóbeli tájékoztatást, igazoló jelentést kérhet. Az érintett felhívás hiányában is jogosult nyolc napon belül írásbeli észrevételeit megtenni, illetőleg a közérdekű bejelentéssel, panasszal összefüggésben álláspontját kifejteni, vagy jegyzőkönyvi meghallgatását az elbírálásra jogosulttól kérni.

(4) A (3) bekezdés szerinti eljárásban figyelemmel kell lenni a 2.8. pontban foglaltakra.

(5) A közérdekű bejelentéssel, panasszal érintett személy esetében az eljáró személy kiemelt felelősséggel tartozik a bejelentő személyes adatainak az adatvédelmi szabályoknak megfelelő kezeléséért, továbbá a GDPR és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megtartásáért.

(6) A panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása során figyelemmel kell lenni az Nkt. 37-40. §-aiban foglaltakra is.

2.7. Intézkedések a közérdekű bejelentés vagy panasz elbírálását követően

(1) A vizsgálat befejezésekor – a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével – a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével – a bejelentőt a főigazgató haladéktalanul értesíti.

(2) Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette. E tényt jegyzőkönyvben vagy rövid feljegyzésben szükséges rögzíteni.

(3) A panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján – ha alaposnak bizonyul – gondoskodni kell

- a) a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,

- b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- c) az okozott sérelem orvoslásáról és
- d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

2.8. A közérdekű bejelentő, a panaszos védelme

(1) A bejelentő személyes adatai csak a közérdekű bejelentés, panasz alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, amennyiben a szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a bejelentő egyértelműen hozzájárult. A bejelentő adatai, egyértelmű hozzájárulása nélkül, nem hozhatók nyilvánosságra.

(2) Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és

- a) ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,
- b) 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.

III. Fejezet

3. Záró rendelkezések

- (1) Jelen eljárásrend a kihirdetését követő napon lép hatályba.
- (2) Jelen eljárásrend rendelkezéseit a hatálybalépésekor folyamatban lévő ügyekre is alkalmazni kell.
- (3) Jelen eljárásrend hatályba lépésével egyidejűleg hatályát veszíti az e tárgykörben kiadott korábbi szabályozás.

Telefonos, írásbeli bejelentés - Feljegyzés 1

I.	Címzett	
	eljárásra jogosult szerv:	
	panasszal érintett szervezeti egység, személy:	
II.	A bejelentő	
	neve:	
	lakcíme:	
	telefonszáma:	
	e-mail-címe:	
	értesítés módja:	
	egyéb, általa megadott elérhetőségi adata:	
III.	A bejelentés alapjául szolgáló esemény észlelésének	
	helye:	
	ideje:	
IV.	A bejelentés rövid összefoglalása	
V.	Bemutatott, csatolt iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok (pl. képviselő meghatalmazása, szerződés, stb.)	

.....

..... (név)

bejelentő

¹ Az eljárásra jogosult szervezetnek megküldött panaszt tértivevényes vagy ajánlott küldeményként kell postázni. E-mailben megküldött panaszbeadványról beérkezési visszaigazolást kell kérni. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően harminc nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.

Személyes megkeresés (szóbeli) - Jegyzőkönyv

I.	A bejelentő	
	neve:	
	lakcíme:	
	telefonszáma:	
	e-mail-címe:	
	egyéb, általa megadott elérhetőségi adata:	
II.	A bejelentés előterjesztésének	
	helye:	
	ideje:	
III.	A bejelentés rövid összefoglalása	
IV.	Bemutatott, csatolt iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok	
V.	Kapcsolódó folyamatban lévő ügy iktatószáma:	

.....

..... (név)

bejelentő

.....

..... (név)

eljáró személy

A köznevelési intézmény belső visszaélés-bejelentési rendszere

1. Jogszabályi kötelezettség belső visszaélés-bejelentési rendszer létrehozására

A köznevelési intézmény – a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (a továbbiakban: Panasztv.) hatálya alá tartozó belső visszaélés-bejelentési rendszert működtet. A rendszer célja a jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozóan bejelentett információ vizsgálata a Panasztv. követelményeinek megfelelően.

A belső visszaélés-bejelentési rendszer **működtetője**: (kijelölt felelős neve, elérhetősége)

2. Panasztv. szerinti bejelentés, elkülönítés más bejelentéstől

A belső visszaélés-bejelentési rendszerben jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információt lehet bejelenteni

A Panasztv. hatálya alá nem tartozó bejelentés esetén a köznevelési intézmény a bejelentőt írásban vagy elektronikus úton értesíti arról, hogy az adott bejelentés kivizsgálására nem rendelkezik hatáskörrel.

3. Bejelentést tevők köre

A belső visszaélés-bejelentési rendszerben bejelentést tehet:

- a köznevelési intézmény által foglalkoztatott,
- az a foglalkoztatott, akinek a köznevelési intézménnyel fennálló foglalkoztatásra irányuló jogviszonya megszűnt,
- a köznevelési intézménnyel foglalkoztatásra irányuló jogviszonyt létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött,
- az egyéni vállalkozó, az egyéni cég, ha a köznevelési intézménnyel szerződéses kapcsolatban áll,
- a köznevelési intézménnyel szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárást megkezdett, szerződéses kapcsolatban álló vagy szerződéses kapcsolatban állt vállalkozó, alvállalkozó, beszállító, illetve megbízott felügyelete és irányítása alatt álló személy,
- a köznevelési intézménnyel jogviszonyt vagy szerződéses kapcsolatot létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony vagy szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött,
- az a személy, akinek jogviszonya vagy szerződéses kapcsolata a köznevelési intézménnyel megszűnt. A bejelentőt a bejelentésével kapcsolatban nem érheti semmilyen hátrányos intézkedés. A bejelentő védelmére vonatkozó rendelkezéseket Panasztv. II. fejezet 8. alcíme tartalmazza.

4. A bejelentés módja

Az eredményes kivizsgálás érdekében a bejelentőnek a bejelentés megtételekor természetes személy esetén javasolt megadni a nevét, elérhetőségét (e-mail cím, telefonszám), jogi személy esetén nevét, székhelyét és törvényes képviselőjének nevét.

A bejelentés során szükséges megadni a bejelentésben érintett, kifogásolt személyek és szervezetek nevét, az eset részletes leírását és az eset kapcsán felmerült valamennyi lényeges információt.

Névtelen bejelentés esetén, ha ez a bejelentés hatékony kivizsgálása érdekében elengedhetetlen és a bejelentő elérhetősége rendelkezésre áll, a bejelentő felhívható a nevének megadására.

A bejelentés megtételére sor kerülhet:

- elektronikus úton a e-mail címre küldött levél útján,
- papír alapon postai úton a köznevelési intézmény székhelyére (postacím) címezve,
- személyesen szóban a fent megadott elérhetőségen időpontegyeztetést követően a belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetőjénél.

A köznevelési intézmény nem vállal felelősséget azon ügy kivizsgálásának elmaradásáért, amely elektronikus bejelentése automatikusan működő védelmi szoftverek (víruskereső, spamszűrő) tevékenységének eredményeként vagy egyéb technikai ok miatt nem jut el a címzett e-mail címére.

5. A bejelentés kivizsgálásának mellőzése

A bejelentés kivizsgálása mellőzhető, ha

- a bejelentést azonosíthatatlan bejelentő tette meg,
- a bejelentést nem a 3. pont szerint erre jogosult személy tette meg,
- a bejelentés ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a korábbi bejelentéssel azonos tartalmú bejelentés,
- a közérdek vagy a nyomós magánérdek sérelme a bejelentésben érintett természetes személy, illetve jogi személy jogainak a bejelentés kivizsgálásából eredő korlátozásával nem állna arányban.

A belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője a bejelentés kivizsgálásának mellőzéséről és a mellőzés indokáról a bejelentőt írásban tájékoztatja. Az írásbeli tájékoztatás mellőzhető, ha a belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője a bejelentőt szóban tájékoztatta, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

6. Kivizsgálás

A belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője a belső visszaélés-bejelentési rendszerben tett írásbeli bejelentés kézhezvételétől számított hét naptári napon belül a bejelentés megtételéről visszaigazolást küld a bejelentő számára. A visszaigazolás keretében a bejelentő részére általános tájékoztatást kell nyújtani a jogszabály szerinti eljárási és adatkezelési szabályokról.

A bejelentésben érintett személyt a vizsgálat megkezdésekor részletesen tájékoztatni kell a bejelentésről, a személyes adatai védelmével kapcsolatban őt megillető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról.

A tisztességes eljárás követelményének megfelelően biztosítani kell, hogy a bejelentésben érintett személy a bejelentéssel kapcsolatos álláspontját jogi képviselője útján is kifejtse, és azt bizonyítékokkal támassza alá. A bejelentésben érintett személy tájékoztatására kivételesen, indokolt esetben később is sor kerülhet, ha az azonnali tájékoztatás meghúsváná a bejelentés kivizsgálását.

A bejelentés kivizsgálása során a belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője kapcsolatot tart a bejelentővel, ennek keretében a bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel a bejelentőt.

A belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője a bejelentésben foglaltakat a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül, de legfeljebb a bejelentés beérkezésétől számított harminc napon belül kivizsgálja. A határidőt különösen indokolt esetben, a bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett lehet meghosszabbítani. A bejelentőt ebben az esetben a kivizsgálás várható időpontjáról és a kivizsgálás meghosszabbítása indokairól kell tájékoztatni. A bejelentés kivizsgálásának és a bejelentő tájékoztatásának határideje a meghosszabbítás esetén sem haladhatja meg a három hónapot.

7. A bejelentéssel kapcsolatos intézkedés

Miután a bejelentést a köznevelési intézmény kivizsgálja, a bejelentőt a vizsgálat eredményéről, a megtett vagy tervezett intézkedésekről írásban tájékoztatja. Ha a bejelentés alapján büntetőeljárás kezdeményezése indokolt, akkor intézkedik a feljelentés megtételéről.

Ha a bejelentésben foglalt magatartás a vizsgálat alapján nem bűncselekmény, de sérti az a köznevelési intézmény alapdokumentumait vagy más szabályzatait vagy a köznevelési foglalkoztatotti jogviszonyra, munkaviszonyra vonatkozó szabályokat, úgy a köznevelési intézmény igazgatója mint munkáltató az érintett alkalmazottal szemben munkáltatói intézkedést alkalmazhat.

Ha a vizsgálat a bejelentés megalapozatlanságát állapítja meg, vagy további intézkedés megtétele nem szükséges, az eljárást a köznevelési intézmény igazgatója lezárja, és erről a bejelentőt írásban tájékoztatja.

Az írásbeli tájékoztatás mellőzhető, ha a belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője a bejelentőt szóban tájékoztatta, aki a tájékoztatást tudomásul vette.