

Itsz.: klik032477001/00267-1/2025



# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályos: 2023. szeptember 1.

Felsőpakonyi Herman Ottó Általános Iskola  
2363 Felsőpakony, Iskola utca 20.



## **A panaszkezelési rend az iskolában**

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

A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket a szaktanár, osztályfőnök intézményvezető helyettes köteles megvizsgálni. Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél intézkedést kezdeményezni. Ha a panaszkezelés nem az intézmény hatáskörébe tartozik, az intézményvezető tájékoztatást köteles adni a panaszosnak, hogy a panaszával milyen hatósághoz fordulhat, vagy az iskola veszi fel a kapcsolatot a hatóságokkal.

A nemzeti közneveléstől szóló 2011. évi CXC. törvénybe és a kapcsolódó jogszabályokba beépített jogorvoslati előírásoknak megfelelően a tanuló érdekében az iskola, döntése, intézkedése vagy intézkedésének elmulasztása ellen van lehetőség jogorvoslatot kérni.

## **A szabályzat időbeli és személyi hatálya**

A szabályzat a kiadás napjától visszavonásig érvényes, személyi hatálya kiterjed az iskolával tanulói jogviszonyban álló tanulókra, szüleikre, az intézmény alkalmazottaira.

### **1. A panaszkezelés lépcsőfokai**

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul,
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát vagy az intézményvezető helyetteshez fordul,
3. Az intézményvezető-helyettes kezeli a problémát, vagy az intézményvezetőhöz fordul,
4. A panasztévő közvetlenül az intézmény vezetőjéhez fordul.

### **2. Formális panaszkezelési eljárás szülői panasz esetén**

A panaszkezelők felé a panasztevők panaszukat megtehetik:

- személyesen a pedagógus megkeresésével (egyeztetett időpontban);
- szóban és írásban az intézmény vezetőjének címezve;
- elektronikusan.

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – a szaktanár, az osztályfőnök, az intézményvezető helyettes vagy az intézményvezető illetve a fenntartó hatáskörébe tartozik.

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

A panaszos problémájával a szaktanárhoz vagy osztályfőnökhöz fordul. A szaktanár vagy osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.

Jogos panasz esetén a szaktanár vagy osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul. A szaktanár vagy osztályfőnök a jogos és a nem jogos panaszokról szóban beszámol az intézményvezető-helyettesnek és az intézményvezetőnek.

Abban az esetben, ha a szaktanár vagy osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezető-helyettes felé. Az intézményvezető-helyettes 2 munkanapon belül egyeztet a panaszossal, szükség esetén be kell vonni a munkaközösség-vezetőt is a kivizsgálásba. Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban v. írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.

Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 2 hét időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást az intézményvezető irányításával. Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt az intézményvezető felé.

Amennyiben a panasz írásban vagy elektronikusan az intézményvezetőhöz érkezik az intézményvezető 30 napon belül írásban választ ad a panaszra.

Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.

#### **4. 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 az SzMSz szerint felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült. A felelős megvizsgálja 3 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 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult. A felelős a jogos és a nem jogos panasz esetén is jelez az intézményvezetőnek. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 2 hét 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 helyettes közreműködésével, akkor az intézményvezető helyettes az intézményvezető felé jelzi. Az intézményvezető 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, javaslatot tesz a probléma kezelésére. Ezután az intézményvezető egyeztet a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az intézményvezető közreműködésével, akkor az intézményvezető a fenntartó felé jelez. Ha a panaszos a fenntartó írásbeli intézkedésével nem ért egyet, problémájával a munkaügyi bírósághoz fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

#### **5. Dokumentációs előírások**

A panaszokról az intézményvezető helyettes „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
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.

### **Panaszkezelési nyilvántartás**

Intézmény neve:	
Panasz sorszáma, iktatószáma:	
Panasz tételének időpontja:	
Panasztevő neve:	
Panasz leírása: (írott dokumentum csatolása)	
Panaszt befogadó neve, beosztása:	
Panasz kivizsgálásának módja:	
Panasz eredménye:	

Szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye, elutasítás esetén annak indoklása:	
Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	
Panasz lezárásának időpontja:	

A Panaszkezelési Szabályzatot a Felsőpakonyi Herman Ottó általános Iskola tantestülete elfogadta.

Kelt.: Felsőpakony, 2023. augusztus 25.

.....  
SzMK elnök

.....  
DÖK segítő pedagógus

.....  
Matisz Zsolt  
igazgató