



PATAKPART
ÁLTALÁNOS
ISKOLA

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

PATAKPART ÁLTALÁNOS ISKOLA

2011 Budakalász, Klisovác utca 15.

2025.

A Panaszkezelési Szabályzat az alábbi jogszabályi hivatkozások figyelembevételével készült:

20/2012. EMMI-rendelet 4. § (1) bek. u) pont

20/2012. (VIII. 31.) EMMI-rendelet 85. §-a.

2011. évi CXCV. törvény 37. §-a

Panaszkezelési rend az iskolában

A panaszkezelés során arra törekszünk, hogy a felvetődött problémák, panaszok az iskolán belül a lehető leggyorsabban és a legalacsonyabb szinten rendeződjenek.

- Az iskola tanulóit, szüleit/gondviselőit, valamint az iskola dolgozóit **panasztételi jog** illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles illetve jogosult intézkedésre.
- A panasz jogosságát, a körülményeket a panasz fogadója, vagy az intézmény vezetője vagy helyettesei kötelesek megvizsgálni.
- Jogossága esetén kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.
- Az adatvédelmi panaszok kezelésének rendjét az iskola adatkezelési szabályzata tartalmazza.

1. Panaszkezelés lépcsőfokai

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az igazgatóhelyettesekhez fordul
3. Az igazgatóhelyettes kezeli a problémát, vagy az igazgatóhoz fordul
4. A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul

2. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszaikat megtehetik:

- személyesen
- telefonon (36 30 852 7801)
- írásban (2011 Budakalász, Klisovác utca 15.)
- elektronikusan (titkarsag@patakpartiskola.hu)

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – a szaktanár, az osztályfőnök, az igazgatóhelyettes, vagy az igazgató hatáskörébe tartozik.

3. Panaszkezelés tanuló esetében

- A panaszos problémájával a szaktanárhoz, vagy az osztályfőnökhöz fordul. Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal. Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha aszaktanár, vagy az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az igazgatóhelyettes, vagy az igazgató felé. Az igazgatóhelyettes, vagy az igazgató 3 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 a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos gondviselője jelenti a panaszt a **fenntartó** (Váci Tankerületi Központ, 2600 Vác, Dr. Csányi László krt 45.) felé. Az alábbi ügytípusokban a 229/2012. Korm. rendelet 38. § (1) bekezdése alapján nem a fenntartó rendelkezik hatáskörrel:
A Budapest Főváros Kormányhivatal a köznevelési intézményben hatósági ellenőrzés keretében vizsgálja
 - a) az egyenlő bánásmód követelményére,
 - b) a kötelező felvételekre 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.
- Az iskola igazgatója a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére. A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.
- A panaszkezelés tapasztalatait tanév végén értékelni kell. Ha szükséges, el kell végezni a korrekciót.

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 a 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 elfogadja az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult.
- Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap 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 igazgató közreműködésével, akkor az igazgató a fenntartó felé jelez.
- 15 munkanapon belül az iskola igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban is. Ezután, a fenntartó képviselője, az igazgató egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik.
- Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik 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 panaszkezelés tapasztalatait tanév végén értékelni kell. Ha szükséges, el kell végezni a korrekciót.

5. Dokumentációs előírások

A panaszokról „Panaszkezelési nyilvántartás”-t kell 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.

6. Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap		
Panasztétel időpontja:		Panasztevő neve:
Panasz leírása:		
Panaszt fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:		Panasztevő tájékoztatásának időpontja:

LEGITIMÁCIÓ

A panaszkezelés eljárásrendjét az intézményvezető előterjesztésére Patakpart Általános Iskola nevelőtestülete véleményezte és elfogadta.

A Panaszkezelési Szabályzat 2025. február 26-tól hatályos.

Budakalász, 2025. február 26


igazgató

