

Panaszkezelési szabályzat

Budapest XIII. Kerületi Vizafogó Általános Iskola



1. Bevezetés.....	2
2. A panaszkezelés menete.....	2
2.1. A panasz bejelentése.....	2
2.2. A panaszkezelés szintjei.....	3
2.3. Panaszkezelés tanuló esetében	3
3. Panaszkezelés szülő esetében	3
4. Panaszkezelés alkalmazott esetében.....	4
5. A panaszkezelés dokumentálása	4
6. Egyéb	5
6.1. A szabályzat időbeli és személyi hatálya.....	5
6.2. A szabályzat hozzáférhetősége	5
6.3. A panaszkezelési szabályzat elfogadása.....	5
Melléklet.....	7

1. Bevezetés

Az iskola tanulóit, szüleiket vagy gondviselőjüket, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg.

Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre. Ha a panaszkezelés nem tartozik az iskola hatáskörébe, akkor az iskola a panaszt tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez vagy hatósághoz fordulhat.

A panaszkezelés alapelvei:

A panaszkezelésnek érdeminek kell lennie.

- A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kell kezelni.
- A hivatali út (panaszkezelési szintek) betartása kötelező.

2. A panaszkezelés menete

2.1. A panasz bejelentése

A panasztevők az alábbi formában és időpontokban jelenthetik be panaszukat:

- szóban: tanulók: osztályfőnöki órán, ill. a tanórákon kívüli időszakban szülők: hétfőtől péntekig 8 és 15 óra között az iskola titkárságán, illetve a munkaterv szerinti konzultációs lehetőségek alkalmával (fogadóóra, szülői értekezlet stb.)

- munkatársak: munkaidőben, előre egyeztetett időpontban
- telefonon: hétfőtől péntekig 8 és 15 óra között az iskola titkárságán (+361-3408322)
- írásban: személyesen: hétfőtől péntekig 8 és 16 óra között az iskola titkárságán
- postai úton: bármikor (1138 Budapest, Vízafogó sétány 2.)
- e-mailben: bármikor vizaaltisk@gmail.com

2.2. A panaszkezelés szintjei

A panasztevő a tanuló:

1. szint szaktanár, osztályfőnök, DÖK-segítő pedagógus
2. szint igazgatóhelyettes, igazgató
3. szint fenntartó

A panasztevő a szülő:

1. szint szaktanár, osztályfőnök
2. szint igazgatóhelyettes, igazgató
3. szint fenntartó

A panasztevő a pedagógus, a panasz az igazgató kérdéskörébe tartozik

1. szint igazgató
2. szint fenntartó/munkáltató

A panasztevő a pedagógus, a panasz szakmai, pedagógiai jellegű

1. szint munkaközösség-vezető
2. szint igazgatóhelyettes, igazgató
3. szint fenntartó

2.3. Panaszkezelés tanuló esetében

- A tanuló problémájával az osztályfőnökhöz vagy a DÖK-vezetőhöz fordul. A DÖK-vezető az osztályfőnöknek továbbítja a panaszt. Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, és amennyiben azt jogosnak találja, akkor öt munkanapon belül egyeztet az érintettekkel. Ha az egyeztetés eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
 - Ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, akkor közvetíti a panaszt az igazgató felé. Az igazgató öt munkanapon belül egyeztet az érintettekkel. Ha az egyeztetés eredményes, akkor a megállapodást az érintettek írásban rögzítik.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, akkor egy hónap múlva értékelik az érintettek azt.

- Ha a panasz ezek után is fennáll, akkor a panaszos képviselője jelentheti a panaszt a fenntartó felé.

3. Panaszkezelés szülő esetében

- Az érdemjeggyel, ill. a szaktanári értékelési gyakorlattal kapcsolatos nézeteltérések, kérdések tisztázásának első lépése az érintett pedagógussal folytatott tisztázó megbeszélés. Ha ezt a panaszos eredménytelennek tartja, tovább lép az osztályfőnök felé.
- A szülő problémájával az osztályfőnökhöz fordul. Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, és amennyiben azt jogosnak találja, akkor öt munkanapon belül egyeztet az érintettekkel. Ha az egyeztetés eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, akkor közvetíti a panaszt az igazgató felé. Az igazgató öt munkanapon belül egyeztet az érintettekkel. Amennyiben szükséges, az igazgató bevonja az érintett munkaközösség-vezetőt is az egyeztetésbe.

Ha az egyeztetés eredményes, akkor a megállapodást az érintettek írásban rögzítik. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, akkor egy hónap múlva értékelik az érintettek azt.

- Ha a panasz ezek után is fennáll, akkor a panaszos jelentheti a panaszt a fenntartó felé.

4. Panaszkezelés alkalmazott esetében

- Az alkalmazott problémájával az üzemeltetési koordinátorhoz (munkaügyi probléma), munkaközösségvezetőjéhez (pedagógiai szakmai probléma) vagy az igazgatóhoz fordul. Akihez a panasz bejelentetésre kerül, aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, és amennyiben azt jogosnak találja, akkor öt munkanapon belül egyeztet az érintettekkel. Ha az egyeztetés eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Ha az üzemeltetési koordinátor, munkaközösségvezető vagy az igazgató nem tudja megoldani a problémát, akkor közvetíti a panaszt a fenntartó felé.. Az igazgató öt munkanapon belül egyeztet az érintettekkel. Ha az egyeztetés eredményes, akkor a megállapodást az érintettek írásban rögzítik. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, akkor egy hónap múlva értékelik az érintettek azt.

• A Közép-Pesti Tankerületi Központ (továbbiakban: Tankerületi Központ) a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvényben foglalt rendelkezéseknek megfelelően – figyelemmel a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvényre, valamint a kormányzati igazgatásról szóló 2018. évi CXXV. törvény rendelkezéseire, munkáltatói visszaélés-bejelentési rendszert üzemeltet, annak érdekében, hogy az alapvető magatartási szabályok valamint a fent említett jogszabályok megszegése miatt a munkáltatói visszaélések bejelentése megvalósuljon.

5. A panaszkezelés dokumentálása

- A postán érkezett panaszt iktatni kell.
 - Az elektronikus úton érkezett panaszt ki kell nyomtatni, a panaszossal alá kell íratni, majd iktatni kell.
 - A szóban elmondott panaszról feljegyzést kell készíteni, a panaszossal alá kell íratni, majd iktatni kell.
 - A telefonon bejelentett panaszról feljegyzést kell készíteni, és azt a panaszossal alá kell íratni, majd iktatni kell.
 - Ha a panaszos személyesen nem írja alá a panaszt, akkor azt postai úton kell eljuttatni neki aláírásra.
 - Minden panasz kezelése azon a napon kezdődik, amikor a panaszos által benyújtott/elmondott panasz írásban, a panaszos által aláírva a titkárságra kerül.
 - A panasz benyújtásakor be kell tartani a szolgálati utat, azaz a leírt szinteket.
- Amennyiben a panaszos nem a panaszkezelési szabályzatban leírt 1. szinten nyújtja be legelőször panaszát, azt vissza kell hozzá juttatni, és kérni, hogy azt az 1. szinten megnevezett felelőshöz juttassa el.
- A panaszok kezelése a panasznyilvántartó lapon kerül rögzítésre. (ld. 1. sz. melléklet)
 - A panasznyilvántartó lapot az iskolatitkár vezeti.
 - A panasznyilvántartó lap az alábbi adatokat tartalmazza: a panaszos adatai; a panasz leírása, tárgya; a panasz benyújtásának időpontja és módja; a panasz megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoklása; a panaszügy intézéséért, ill. az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezése;

- A panasznyilvántartó lap kitöltése a panaszt fogadó személy indítványára történik, az ő aláírásával válik hitelessé.
- A panasznyilvántartó lap kitölthető elektronikusan és kézzel is.
- A panasznyilvántartó lap és az ügghöz kapcsolódó egyéb iratok (benyújtott panasz, jegyzőkönyvek, egyéb dokumentumok) iktatásra kerülnek.
- A panasz kezeléséről a panasztevőt írásban tájékoztatni kell a panasz benyújtását követő 30 napon belül.

6. Egyéb

6.1. A szabályzat időbeli és személyi hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed az intézmény valamennyi dolgozójára, tanulója, a szülők közösségére. **Jelen szabályzat 2025. szeptember 1-jén lép hatályba.**

6.2. A szabályzat hozzáférhetősége

A szabályzat egy példánya megtalálható az intézmény titkárságán, valamint elérhető az iskola honlapján.

6.3. A panaszkezelési szabályzat elfogadása

Jelen Panaszkezelési szabályzatot az iskola Intézményi Tanácsa megismerte és véleményezte.

Budapest, 2025. augusztus 29.

A panaszkezelési szabályzatot az Intézményi Tanács megismerte, és elfogadta.

Budapest, 2025.08.29.


.....
Szabó Emese Klára az Int. Tanács elnöke

Jelen Panaszkezelési szabályzatot a nevelőtestület megismerte és elfogadta.

Budapest, 2025.08.29.


.....
Szállási Zsuzsanna igazgató



Melléklet

Panasznyilvántartó lap

A panasz benyújtásának ideje év hó nap

A benyújtás módja szóbeli: személyesen, telefonon írásbeli: postai úton, e-mailben,
egyéb

A panaszos adatai

Neve:

Címe:

Elérhetőségei:

A panasz rövid leírása:

A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy:

A panasz orvoslására szolgáló intézkedések rövid leírása, elutasítás esetén annak
indoklása:

Csatolt mellékletek megnevezése:

A panasz kivizsgálásának és megválaszolásának határideje:

.....

panaszt átvevő

