

ÚJBUDAI BOCSKAI ISTVÁN ÁLTALÁNOS ISKOLA

PANASZKEZELÉS ELJÁRÁSREND

OM: 034980

1113 Budapest, Bocskai út 47-49.

tel.: 06/1-209-91-63

e-mail: titkarsag@bocskai.dbtk.hu



Hatályos: 2025. január 15-től visszavonásig

TARTALOM:

JOGSZABÁLYI HÁTTÉR.....	3
A PANASZKEZELÉSI REND AZ ISKOLÁBAN.....	3
1. A PANASZKEZELÉS LÉPCSŐFOKAI.....	3
2. FORMÁLIS ELJÁRÁS SZÜLŐI PANASZ ESETÉN	3
3. PANASZKEZELÉS TANULÓ ESETÉBEN.....	4
4. PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁSREND AZ ALKALMAZOTTAK RÉSZÉRE.....	4
5. DOKUMENTÁCIÓS ELŐÍRÁSOK.....	5

JOGSZABÁLYI HÁTTER:

- 2023. évi XXV. törvény
a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a
visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról
- 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet a nevelési-oktatási intézmények
működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról

A PANASZKEZELÉSI REND AZ ISKOLÁBAN

Az iskola tanulóit, szüleiket/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 az igazgató vagy igazgatóhelyettes *köteles megvizsgálni*.

Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.

1. A PANASZKEZELÉS LÉPCSŐFOKAI

1. Konkrét esetben eljáró szaktanár kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul;
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az igazgatóhelyetteshez fordul;
3. Az igazgatóhelyettes kezeli a problémát, vagy az igazgatóhoz fordul;

2. FORMÁLIS ELJÁRÁS SZÜLŐI PANASZ ESETÉN

A panaszkezelők felé a panasztevők panaszait megtehetik az 1. pont fokozatainak betartásával:

- írásban vagy személyesen a pedagógus megkeresésével (egyeztetett időpontban);
- írásban vagy személyesen az osztályfőnök megkeresésével (egyeztetett időpontban);
- írásban vagy személyesen az igazgató vagy helyettes megkeresésével (egyeztetett időpontban);

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

3. PANASZKEZELÉS TANULÓ ESETÉBEN

- A panaszos problémájával 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 az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az igazgató vagy igazgatóhelyettes felé.
- Az igazgatóhelyettes 5 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 az intézményvezető irányításával.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt az igazgató felé.
- 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 a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
- A felelős megvizsgálja 5 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 7 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják 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 igazgatóhelyettes közreműködésével, akkor az igazgatóhelyettes az igazgató felé jelzi.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az igazgató közreműködésével, akkor az igazgató a fenntartó felé jelez.

5. DOKUMENTÁCIÓS ELŐÍRÁSOK

A panaszokról az igazgatóhelyettes „*Panaszkezelési nyilvántartás*”-t köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

A panasz tételének időpontja;

1. A panasztevő neve;
2. A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum);
3. A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása;
4. A panasz kivizsgálásának módja, eredménye;
5. Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye;
6. Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve;
7. A panasztevő tájékoztatásának időpontja;
8. Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma;
9. Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el;
10. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről;

A Panaszkezelési Szabályzatot az Újbudai Bocskai István Általános Iskola nevelőtestülete
2025. január 15-én elfogadta.


Szent-Bukócki Bianka
Igazgató

