



Ceglédi Tankerületi Központ

Sülysápi Móra Ferenc Általános Iskola

2241 Sülysáp, Malom u. 16-20. Tel.:29/ 435-040 moraferenc.suly sap@cegleditk.hu

Panaszkezelési Szabályzat



1. A szabályzat célja

Panaszkezelési szabályzatunk olyan iskolai szabályozó dokumentum, amely a panasztételi jog gyakorlását hivatott elősegíteni.

A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

A panaszkezelés során arra kell törekedni, hogy a felvetődött problémák, panaszok az iskolán belül, a megfelelő szinten rendeződjenek. A panaszkezelés rendje az iskola Házirendjében, SZMSZ-ében nem szabályozott eseteket érinti.

A panaszkezelési szabályzatunk jogszabályi alapja:

- a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény és végrehajtási rendeletei,
- a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2023. évi XXV. törvény,
- az iskola belső szabályzatai.

2. A panaszkezelés általános szabályai

- 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 elintézése az alábbiakban szabályozott szinteken, a hivatali út betartásával történik. Amennyiben az alsóbb szinteken tartott egyeztetések nem vezetnek eredményre, a panasz jogosságát, a panasz okát és annak alapjául szolgáló körülményeket az igazgató vagy az igazgatóhelyettes köteles megvizsgálni.
- Az iskola alkalmazottaival kapcsolatos panaszokat a panaszos kérésére közvetlenül az igazgató köteles kivizsgálni.
- A panaszost nem érheti hátrány a panasz megtétele miatt.
- A panasz jogossága esetén az illetékesek kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.
- Amennyiben nyilvánvaló, hogy a panaszos rosszhiszeműen járt el, valótlan információt közölt, vagy a panasztétel során megsértette más/mások személyiségi jogát, és ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, vagy valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, a



személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek – kérelmére – át kell adni.

- A panaszkezelési szabályzatról az iskolába lépésekor minden tanulót, szüleiket/törvényes képviselőiket, valamint minden új dolgozót tájékoztatni kell.

3. Panaszkezelési szintek

1. Az illetékes pedagógus és/vagy munkaközösség-vezető kezeli a problémát
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát
3. Az igazgatóhelyettes kezeli a problémát
4. A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul

4. A panaszkezelési eljárás

- A panaszkezelésnek hatékonynak kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni.
- A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, az egyenlő elbánás elvének megfelelően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kell kezelni.
- A hivatali út (panaszkezelési szintek) betartása kötelező.
- A panasztevők panaszaikat megtehetik:
 - személyesen
 - telefonon (06-29-435-040)
 - írásban (2241 Sülysáp, Malom u. 16-20.)
 - elektronikusan (moraferenc.sulysap@cegleditk.hu)
- A panaszt mindig rögzíteni kell: érkeztetni, iktatni szükséges. A szóbeli panaszról jegyzőkönyvet kell felvenni.
- Névtelenül, írásban bejelentett panasz esetén az igazgató dönt az eljárás esetleges megindításáról.
- A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – a pedagógus, az osztályfőnök, az érintett munkaközösség vezetője és igazgatóhelyettes, igazgató hatáskörébe tartozik.
 - A pedagógus hatáskörébe tartozik a pedagógus munkájával, szaktárgyi óráival, tanórán kívüli foglalkozásaival, tanítási és nevelési módszereivel, értékelésével, kommunikációjával, stb. kapcsolatos panaszok kezelése.



- Az osztályfőnök hatáskörébe tartozik osztályfőnöki feladataival, illetve az osztály diákjaival kapcsolatba hozható panaszok kezelése.
- Az érintett munkaközösség-vezető hatáskörébe tartozik a munkaközösség szakmai munkájához, munkatervéhez kapcsolódó, szaktárgyi, szakmódszertani problémák kezelése.
- Az igazgató (igazgatóhelyettes) hatáskörébe tartozik a helyettesek munkaköri leírásában rögzített intézményi feladatokkal kapcsolatos panaszok kezelése, illetve az igazgató illetékes az előzőekben nem említett panaszok esetében.

5. Panaszkezelés tanuló esetében

- A panaszos problémájával az érintett pedagógushoz vagy az osztályfőnökhöz fordul.
- Az érintett pedagógus vagy osztályfőnök 5 tanítási napon belül megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén az érintett pedagógus, illetve az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel (esetmegbeszélés). Ha ez eredményes, akkor az eset megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az igazgató felé.
- Az igazgató 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, és annak eredményeként a megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik. Amennyiben elfogadják a megállapodásban foglaltakat, az egyeztetés eredményes.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek – a határidő lejártát követő 5 tanítási napon belül – közösen értékelik, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a fenntartót is bevonják a probléma megoldásának kidolgozásába. Az iskola igazgatója 15 munkanapon belül a fenntartó bevonásával is megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszossal, törvényes képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.
- Az iskola igazgatója a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.



A panaszkezelési folyamatokat az igazgatóhelyettesek a tanév végén ellenőrzik, összegzik a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzik a korrekciót az adott lépésnél, és elkészítik a beszámolót az éves értékeléshez.

6. 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, hogy vált be a javasolt megoldás.
- 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, hogyan vált be a javaslat. 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 panaszkezelési folyamatokat az igazgatóhelyettesek a tanév végén ellenőrzik, összegzik a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzik a korrekciót az adott lépésnél, és elkészítik a beszámolót az éves értékeléshez.



7. Dokumentációs előírások

A panaszokról az igazgatóhelyettesek „Panaszkezelési nyilvántartás”-t vezetnek, 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. Tájékoztatást a panaszkezelés következő szintjéről
11. Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.
12. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről.



Ceglédi Tankerületi Központ

Sülysápi Móra Ferenc Általános Iskola

2241 Sülysáp, Malom u. 16-20. Tel.:29/ 435-040 moraferenc.sulysap@cegleditk.hu

8. 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:



Ceglédi Tankerületi Központ

Sülysápi Móra Ferenc Általános Iskola

2241 Sülysáp, Malom u. 16-20. Tel.:29/ 435-040 moraferenc.sulysap@cegleditk.hu

A Panaszkezelési Szabályzatot a Sülysápi Móra Ferenc Általános Iskola nevelőtestülete elfogadta.

A szabályzatot a Szülői Szervezet és a Diákönkormányzat véleményezte és elfogadta.

Sülysáp, 2023. 09.01.

Szülői Szervezet képviselője

DÖK segítő pedagógus

Hidvégi Melinda
igazgató

