

**A CEGLÉDI TANKERÜLETI KÖZPONT**

**SZENTLŐRINCKÁTAI**

**IMRE SÁNDOR ÁLTALÁNOS**

**ISKOLÁJÁNAK**

**Panaszkezelési szabályzata**

2025

## Tartalomjegyzék

1. Panaszkezelési rend az iskolában .....	2
2. A szabályzat célja .....	3
3. Alapelvek .....	3
4. A panaszok típusai .....	3
4.1 Az egyes iskolai döntésekkel kapcsolatos jogorvoslati kérelmek, jogszabály-sértés vagy érdeksérelem alapján .....	3
4.2 Az iskola valamely pedagógusával, vezetőjével, az intézmény működésével kapcsolatos panaszbeadványok, bejelentések.....	4
5. A panaszkezelés .....	4
5.1 Lépcsőfokai .....	4
5.2 Az eljárás menete .....	4
5.3 A formális eljárás .....	5
5.4 Panaszkezelés tanuló, szülő/gondviselő esetében.....	5
5.5 Panaszkezelés alkalmazottak esetében.....	6
5.6 Dokumentációs elvárások .....	6
6. Záró rendelkezések.....	7
Panaszkezelési Nyilvántartó Lap .....	8

### 1. Panaszkezelési rend az iskolában

- Az iskola tanulóit, a tanulók szüleit/gondviselőit, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekkel kapcsolatban az intézmény köteles illetve jogosult intézkedésre.
- A jogorvoslati kérelem benyújtására a tanuló/szülő/gondviselő a tudomásra jutástól számított 15 napon belül jogosult
- A panasz jogosságát, a körülményeket az igazgató vagy az igazgatóhelyettes köteles megvizsgálni.
- Jogosság esetén kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az igazgatónál vagy az intézmény fenntartójánál (Ceglédi Tankerületi Központ) intézkedést kezdeményezni.
- A panasz vizsgálata mellőzhető, ha azonosíthatatlan személy által került benyújtásra.

## 2. A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy az intézményünkkel kapcsolatban álló partnerek – diákok, szülők, alkalmazottak, egyéb partnerek – elégedettsége és igényeinek kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon az intézmény működésének. A szabályzat elősegíti, hogy partnereink véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen juttathassák el hozzánk. Az eljárás célja, hogy az iskolában történő, felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban és a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

## 3. Alapelvek

- Alapkövetelménynek tekintjük partnereink felvetéseinek gyors kivizsgálását és a hibák orvoslását.
- A beérkezett észrevételeket elemezzük és az eredményeket a jövőben felhasználjuk.
- A panaszokat és a panaszosokat egyenlően, azonos eljárások és szabályok keretében kezeljük.
- A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie. A folyamat során fel kell tárni a panasz okát, indokát, majd minél előbb orvosolni kell a panaszt.
- A panasz kezelését a jelzés pillanatában meg kell kezdeni.
- Névtelen bejelentés kivizsgálására nincs mód, az egyeztetés és visszacsatolás hiánya miatt.

## 4. A panaszok típusai

### 4.1 Az egyes iskolai döntésekkel kapcsolatos jogorvoslati kérelmek, jogszabálysértés vagy érdeksérelem alapján

Nem lehet jogorvoslati eljárást kezdeményezni a magatartás, szorgalom, valamint a tanulmányok minősítése ellen. Kivétel, ha a minősítés nem a helyi tanterv alapján történt, vagy a minősítéssel összefüggő eljárás jogszabályba ütközik.

A döntést első fokon az iskola hozza meg. Másodfokon a fenntartó jogosult eljárni.

- érdeksérelemre hivatkozással,
- jogszabálysértésre hivatkozással,
- az intézmény belső szabályzatainak megsértésére hivatkozással benyújtott kérelem tekintetében

A másodfokú döntés ellen – érdeksérelem, jogszabálysértés esetén – a bírói jogorvoslat biztosított. A fenntartó az eljárásban:

- a kérelmet elutasíthatja,
- a döntést megváltoztathatja,
- a döntést megsemmisítheti, és az intézményt új döntés meghozatalára utasíthatja.

4.2 Az iskola valamely pedagógusával, vezetőjével, az intézmény működésével kapcsolatos panaszbeadványok, bejelentések

Egyéni jog vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul. A panasz lehet javaslat vagy közérdekű bejelentés is. Az intézmény működésének törvényességi ellenőrzése a fenntartó jogköre, a működésre irányuló panasz elsődlegesen a fenntartó jogkörébe utalandó. Amennyiben a panaszt valamely pedagógus ellen tették, elsődlegesen a munkáltatói jogokat gyakorló igazgató feladata a panasz kivizsgálása, a szükséges intézkedések megtétele.

Intézkedések:

- a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállítása,
- a feltárt hibák okainak megszüntetése,
- az okozott sérelem orvoslása, indokolt esetben felelősségre vonás kezdeményezése.

## 5. A panaszkezelés

### 5.1 Lépcsőfokai

1. A konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát vagy az osztályfőnökhöz fordul.
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát vagy az igazgatóhoz fordul.
3. A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul.

### 5.2 Az eljárás menete

- A panasz jogosságának vizsgálata.
- Jogos panasz esetén egyeztetés az érintettekkel.
- Tanulságok megfogalmazása.
- A szükséges intézkedések megtétele.
- Az érintettek tájékoztatása.

A közösségek és az egyének egyaránt tehetnek panaszt. A pedagógusok és egyéb alkalmazottak a munkaközösségeken vagy a nevelőtestületen; a szülők/gondviselők az Intézményi Szülői Szervezeten; a tanulók a Diákönkormányzaton keresztül is élhetnek panasszal.

A szóbeli panaszt az iskola haladéktalanul megvizsgálja és az indoklással ellátott döntést, határozatot a lehető leghamarabb közöljük. Az írásbeli panasz esetén a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldjük a döntést a panaszos részére.

Az intézmény által hozott határozatot meg kell indokolni. A határozat rendelkező részének tartalmaznia kell:

- a döntés alapjául szolgáló jogszabály megjelölését,
- amennyiben a döntés mérlegelés alapján történik, az erre történő utalást,
- a mérlegelésnél figyelembe vett szempontokat és
- az eljárást megindító kérelem benyújtására történő figyelmeztetést.

Ha a panaszkezelés nem az intézmény hatáskörébe tartozik, vagy tájékoztatjuk a panaszost, hogy a panaszával milyen hatósághoz fordulhat, vagy az iskola veszi fel a kapcsolatot a hatóságokkal. A tanuló érdekében az iskola döntése, intézkedése vagy intézkedésének elmulasztása ellen, vagy érdeksérelem alapján van lehetőség jogorvoslatot kérni.

### 5.3 A formális eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- szóban vagy személyesen: fogadó órán, szülői értekezleten, ISZSZ értekezleten, melyről feljegyzés készül,
- írásban: postai úton, levélben, személyesen átadott iratban: 2255, Szentlőrincváros, Dózsa Gy. u. 48.,
- elektronikus úton: [imresandor.szentlorinckata@cegleditk.hu](mailto:imresandor.szentlorinckata@cegleditk.hu).

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

### 5.4 Panaszkezelés tanuló, szülő/gondviselő esetében

#### I. szint

- A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
- Az osztályfőnök legkésőbb másnap megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha az eredményes, a probléma lezárult.

#### II. szint

- Ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, azonnal közvetíti a panaszt az igazgatónak.
- Az igazgató 3 napon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, a megállapodást a panaszos és az érintett szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják. Így az egyeztetés eredményes. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 30 nap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.

#### III. szint

- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos (vagy képviselője) jelenti a panaszt a fenntartónak.
- Az igazgató a fenntartó bevonásával 15 napon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszossal (vagy képviselőjével), amit írásban rögzítenek.
- Az ügy végig vitele után a bírósági lehetőség van hátra. A panaszos bejelenti panaszát az oktatási jogok biztosához.

A folyamat gazdája az igazgató, aki a tanév végén ellenőrzi a folyamatot és összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél és elkészíti beszámolóját az éves értékeléshez.

## 5.5 Panaszkezelés alkalmazottak esetében

### I. szint

- Az alkalmazott a panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki az SzMSz szerint felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
- A felelős 3 napon belül megvizsgálja a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 5 napon belül egyeztet a panaszossal, amit írásban rögzítenek. Feljegyzést készítenek, hogy a probléma megnyugtatóan lezárult. Ha a megoldáshoz türelmi idő szükséges, úgy az érintettek 30 nap után értékelik a beválást.
- Ha a probléma nem oldódott meg a felelős közreműködésével (a türelmi idő lejártával sem), akkor az igazgató 15 napon belül megvizsgálja a panaszt, javaslatot tesz a probléma kezelésére. Ezután az igazgató egyeztet a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik.

### II. szint

- Amennyiben nem oldódott meg a probléma, az igazgató a fenntartónak jelzi azt írásban. Eredménytelen egyeztetés esetén a panaszos a fenntartóhoz fordul, a jogszabálynak megfelelően.
- A fenntartó képviselőjének bevonásával vizsgálja tovább az igazgató a panaszt. Közös javaslatot tesznek írásban a probléma kezelésére.
- Ezt követően az igazgató, a fenntartó képviselője egyeztet a panaszossal. A megállapodást írásban rögzítik. Ha türelmi idő szükséges a panasz orvoslására, akkor 30 nap időtartam után közösen értékelik a beválást.
- Ha a probléma megnyugtatóan zárult le, akkor a megoldást írásban rögzítik az érintettek. Ha a panaszos a fenntartó írásbeli intézkedésével nem ért egyet, problémájával a munkaügyi bírósághoz fordulhat.

### III. szint

- Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

A folyamat gazdája az igazgató, aki a tanév végén ellenőrzi a folyamatot és összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél és elkészíti beszámolóját az éves értékeléshez.

## 5.6 Dokumentációs elvárások

Az iskola a panaszokról „Panaszkezelési nyilvántartás”-t vezet, a következő adattartalommal:

- a panasztétel időpontja,
- a panasztevő neve,
- a panasz leírása (ha írásban történik, az írott dokumentum),
- a panaszt fogadó személy neve, beosztása,
- a panasz kivizsgálásának módja, eredménye,

- az esetleges szükséges intézkedések megnevezése, várható eredménye,
- az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve,
- a panasztevő tájékoztatásának időpontja.

Ha a tájékoztatás írásban történik, annak dokumentuma.

Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv (indoklással arról, hogy nem fogadja el). Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóiratként feljegyzés a további teendőkről.

## 6. Záró rendelkezések

Az intézmény panaszkezelési szabályzata nyilvános. A nevelőtestületi szobában és az intézmény honlapján ([www.lorinckatasuli.hu](http://www.lorinckatasuli.hu)) mindenki számára hozzáférhető.

A Panaszkezelési szabályzatot az Imre Sándor Általános Iskola nevelőtestülete elfogadta.


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

Szentlőrincváta, 2025. február 14.

.....  
Intézményi Szülői Szervezet elnöke

.....  
Diákönkormányzatot segítő pedagógus

.....  
igazgató



## Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

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