



**ÓBUDAI SZENT PÉTER ÉS PÁL  
SZALÉZI ÁLTALÁNOS ISKOLA ÉS  
ÓVODA**

**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

Hatályos: 2023. szeptember 1-től.

# Tartalom

<b>I Bevezetés</b> .....	3
II A panaszkezelés lépcsőfokai.....	4
II Panaszkezelési eljárás.....	4
A) Panaszkezelés tanuló esetében .....	5
B) Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére .....	5
C) Panaszkezelési eljárásrend kívülről érkező panaszok kezelésére (szülői vagy más, az iskolával kapcsolatba kerülő jogi vagy természetes személy részére).....	6
IV Jogorvoslat .....	7
V Dokumentációs előírások.....	7
VI Panaszkezelési Nyilvántartó Lap .....	9
VII Legitimáció .....	10

## I Bevezetés

1. A panaszkezelési rend olyan – az országos pedagógiai-szakmai ellenőrzés által is ellenőrzött – jogszabályban elő nem írt iskolai szabályozó dokumentum, amely a panasztételi jog gyakorlását hivatott elősegíteni (20/2012 EMMI-rendelet 4 § (1) (u)).
2. E szabályzat célja, hogy mind a belső mind a külső iskolafelhasználóktól érkező, az iskola működésével kapcsolatos panaszok kivizsgálása, annak a megállapítása, hogy a panaszok ténylegesen jogosak-e, az esetleges intézkedések és a visszajelzés a panasztevő felé egy adott keretben, meghatározott protokoll szerint történjen meg, függetlenül a panaszos és az érintett személyétől.
3. A panaszkezelés kiemelt célja, hogy az iskolahasználók körében az intézmény iránti bizalom erősödjön, a jó hírneve megmaradjon.
4. A panaszkezelés során a következő jogszabályokat, szabályokat vesszük figyelembe:
  - a. Magyarország Alaptörvénye,
  - b. a Nemzeti Köznevelésről szóló 2011. évi CXC törvény,
  - c. a pedagógusok új jogállásáról szóló 2023. évi LII. törvény,
  - d. a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény,
  - e. a 229/2012. (VIII. 28). Kormányrendelet a nemzeti köznevelési törvény végrehajtásáról,
  - f. 401/2023. (VIII. 30). Kormányrendelet a 223. évi LII. törvény végrehajtásáról,
  - g. a 20/2012. (VIII. 31). EMM-rendelet a nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról,
  - h. valamint az iskola belső szabályzatai, különös tekintettel a Szervezeti és Működési Szabályzatra, az iskola házirendjére, a helyi tantervre.
5. Kiemelt cél, hogy a felvetődött problémákat, panaszokat minden érintett fél számára megnyugtató módon, a megfelelő szinten rendezzük, illetve amennyiben a panasz jogos, a panaszkezelésen túlmutatóan olyan intézkedéseket tegyünk, hogy a jövőben hasonló probléma ne fordulhasson elő.
6. A panaszkezelés rendje azokat a folyamatokat érinti, amelyek nem kerültek szabályozásra az iskola házirendjében, SZMSZ-ében.
7. Panasztételi jog illeti meg: az iskola tanulóit, az iskola tanulóinak törvényes képviselőit, az iskola dolgozóit, illetve az intézménnyel kapcsolatba kerülő természetes vagy jogi személyeket.
8. A panasz jogosságát az iskola köteles megvizsgálni. Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.

9. A panaszkezelési eljárás rendjéről az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót/törvényes képviselőt és minden új dolgozót tájékoztatni kell. A panaszkezelési szabályzatot az iskola honlapján, a dokumentumok között is szerepeltetni kell.

## II A panaszkezelés lépcsőfokai

Az általános elvek a következők:

- a panaszkezelés a megfelelő szinten történjen,
- el kell kerülni az összeférhetetlenséget,
- a szolgálati útvonalat be kell tartani,

Mindezek alapján:

Amennyiben panasz érkezik, a panasz átvevője mérlegeli, hogy melyik szinten kell kezelni, és egyből az illetékeshez irányítja azt. Az adott szint lehet a szaktanár, az osztályfőnök, a munkaközösség-vezető, az igazgatóhelyettes, az igazgató, fenntartó, illetve nem oktatási-nevelési kérdésekben az iskolatitkár, a portás, az ételmezésvezető, a karbantartó, a menzafelelős vagy a gazdaságvezető.

1. A szaktanár kezeli a problémát vagy ha az ő szintjén a probléma nem kezelhető, az osztályfőnökhöz vagy a munkaközösség-vezetőhöz fordul.
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát vagy ha az ő szintjén a probléma nem kezelhető, a munkaközösség-vezetőhöz vagy az intézményvezetőhelyetteshez fordul.
3. Az intézményvezető-helyettes kezeli a problémát, vagy ha az ő szintjén a probléma nem kezelhető, az intézményvezetőhöz fordul.
4. A panasztevő közvetlenül az intézményvezetőhöz fordul.
5. Az intézményvezető, amennyiben a szintjén a probléma nem kezelhető, a fenntartóhoz fordul a probléma megoldása érdekében.

## II Panaszkezelési eljárás

A panasz benyújtható:

- személyesen
- írásban (1036 Budapest, Tímár u. 10-16., óvoda esetében: Tímár u. 13/b)
- elektronikusan (iskola esetében: [titarsag@peterpaliskola.hu](mailto:titarsag@peterpaliskola.hu))
- elektronikusan (óvoda esetében: [ovoda@peterpaliskola.hu](mailto:ovoda@peterpaliskola.hu))
- panaszkezelési online felületen

A panaszt mindig rögzíteni kell. A panaszt érkeztetni, iktatni szükséges az iratkezelési szabályzatnak megfelelően. Ha szóbeli a panasz, jegyzőkönyvet kell felvenni róla. A nevelési-oktatási intézménybe érkezett vagy az intézményen belül keletkezett iratok kezelésének rendjét az iratkezelési szabályzatban kell meghatározni. A rögzítés után a panaszost – a panasz beérkezése után legkésőbb 3 munkanapon belül – írásban értesíteni kell, hogy megindult az eljárás, és meg kell adni, hogy milyen szinten és milyen határidővel történik a panaszkezelés.

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – a szaktanár, az osztályfőnök, munkaközösség-vezető, intézményvezető, gazdaságvezető vagy az intézményvezető hatáskörébe tartozik.

Az iskola közösségei is tehetnek panaszt, nemcsak az egyes tanulók/szülők/alkalmazottak.

A pedagógusok a munkaközösségeken keresztül, a technikai dolgozók a kijelölt iskolatitkáron keresztül, a szülők a szülői szervezeten keresztül, a diákok a diákönkormányzaton keresztül is élhetnek panasszal.

#### A) Panaszkezelés tanuló esetében

- A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz vagy az ifjúságvédelmi csoporthoz fordul.
- Az osztályfőnök vagy az ifjúságvédelmi csoport tagja (továbbiakban: ügyintéző) írásban rögzíti a panaszt, és minél hamarabb megvizsgálja a jogosságát, és amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal, és feljegyzést készít a megállapításairól, amelyet iktatni is szükséges.
- Jogos panasz esetén az ügyintéző egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul, megoldódik. A panaszkezelésről írásos dokumentum készül, amelyet iktatni kell.
- Abban az esetben, ha az ügyintéző nem tudja megoldani a problémát, írásban is közvetíti a panaszt azonnal az igazgató felé.
- Az igazgató 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek 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 képviselője írásban jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az iskola igazgatója a fenntartó bevonásával 15 napon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.
- A folyamat gazdája az, akit ügyintézőként a vezetőség megjelölt.

#### B) 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 alkalmazottak panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelősé annak a területnek, ahol a probléma felmerült.

- A felelős megvizsgálja 10 napon 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 15 napon belül egyeztet a panaszossal. Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést 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 értékelik a felek a megállapodást.
- Ha a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az intézményvezető közreműködésével, akkor az intézményvezető a fenntartó felé jelez. Az iskola igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére írásban.
- A folyamat gazdája az, akit ügyintézőként a vezetőség megjelölt.

#### C) Panaszkezelési eljárásrend kívülről érkező panaszok kezelésére (szülői vagy más, az iskolával kapcsolatba kerülő jogi vagy természetes személy részére)

- A panaszos problémájával az iskola valamelyik alkalmazottjához fordul.
- A dolgozó mérlegeli, hogy milyen szinten kezelendő a probléma, és az illetékeshez fordul (szaktanár, osztályfőnök, helyettesek, igazgató). Ha nem tud döntést hozni, az igazgatóhoz fordul, aki döntést hoz az ügyintéző személyéről.
- Jogos panasz esetén az ügyintéző egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul, megoldódik. A panaszkezelésről írásos dokumentum készül, amelyet iktatni kell.
- Abban az esetben, ha az ügyintéző nem tudja megoldani a problémát, írásban is közvetíti a panaszt azonnal az igazgató felé.
- Az igazgató 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek 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 képviselője írásban jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az iskola igazgatója a fenntartó bevonásával 15 napon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.
- A folyamat gazdája az, akit ügyintézőként a vezetőség megjelölt.

## IV Jogorvoslat

A Nemzeti Köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. törvény 37. §-a rendelkezik arról, mely ügyekben lehet az iskola fenntartójához fordulni.

A nevelési-oktatási intézmény a tanulóval kapcsolatos döntéseit – jogszabályban meghatározott esetben és formában – írásban közli a tanulóval, a szülővel.

Az iskola döntése, intézkedése vagy intézkedésének elmulasztása ellen a tanuló, a szülő – a közléstől, ennek hiányában a tudomására jutástól számított 15 napon belül – a tanuló érdekében – eljárást indíthat, kivéve a magatartás, a szorgalom, valamint a tanulmányok értékelése és minősítése ellen. Eljárás indítható a magatartás, szorgalom és a tanulmányok értékelése és minősítése ellen is, ha a minősítés nem az iskola által alkalmazott helyi tantervben meghatározottak alapján történt, a minősítéssel összefüggő eljárás jogszabályba vagy a tanulói jogviszonyra vonatkozó rendelkezésekbe ütközik.

*A fenntartó jár el és hoz másodfokú döntést:*

a, a jogszabálysértésre vagy az intézmény belső szabályzatának megsértésére hivatkozással benyújtott kérelem, továbbá

b, a tanulói jogviszony létesítésével, megszüntetésével a tanulói fegyelmi ügyekkel kapcsolatban érdeksérelemre hivatkozással benyújtott kérelem tekintetében.

## V Dokumentációs előírások

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

- A panasz tételének időpontja
- A panasztevő neve
- A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum)
- A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
- A panasz kivizsgálásának módja és eredménye
- Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
- Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
- A panasztevő tájékoztatásának időpontja
- Ha a tájékoztatás időben történt, 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 utóirataként feljegyzés a további teendőkről.



VI Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

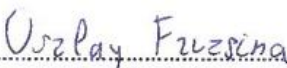
<b>Panaszkezelési Nyilvántartó Lap</b>		
Panasztétel időpontja		Panasztevő neve/ Anonim panasz
Érk. szám.:		Ikt. szám:
Panasz leírása		
Panaszt fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:		Panasztevő tájékoztatásának időpontja:

## VII Legitimáció

A panaszkezelés eljárásrendjét az Óbudai Szent Péter és Pál Szalézi Általános Iskola és Óvoda nevelőtestülete, szülői szervezete és diákönkormányzata elfogadta.

Budapest, 2023. augusztus 23.

  
.....  
Szülői szervezet képviselője

  
.....  
DÖKelnöke

  
.....  
nevelőtestület nevében

  
.....  
Lux Ambrás  
igazgató

