

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

2025-2026

Tartalom

1. Bevezetés.....	2
2. A panaszkezelés menete	2
2.1. A panasz bejelentése.....	2
2.2. A panaszkezelés szintjei	2
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	6

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 (06 1) 262 2992
- írásban: személyesen: hétfőtől péntekig 8 és 16 óra között az iskola titkárságán
- postai úton: bármikor (1103 Budapest Kőér u. 7/b - 9.)
- e-mailben: bármikor pannonhalmi@baptistaoktatás.hu

2.2. A panaszkezelés szintjei

A panasztevő a tanuló:

1. szint: szaktanár, osztályfőnök, DÖK-segítő pedagógus
2. szint: főigazgató-helyettes, főigazgató
3. szint: fenntartó

A panasztevő a szülő:

1. szint: szaktanár, osztályfőnök

2. szint: főigazgató-helyettes, főigazgató

3. szint: fenntartó

A panasztevő a pedagógus, a panasz munkaügyi ügyintéző kérdéskörébe tartozik

1. szint: gazdasági ügyintéző

2. szint: főigazgató

3. szint: fenntartó/munkáltató

A panasztevő a pedagógus, a panasz szakmai, pedagógiai jellegű

1. szint: munkaközösség-vezető

2. szint: főigazgató-helyettes, főigazgató

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 főigazgató felé. A főigazgató 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 a főigazgató felé. A főigazgató öt munkanapon belül egyeztet az érintettekkel. Amennyiben szükséges, a

főigazgató 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 értékeli 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 a gazdasági ügyintézőhöz (munkaügyi probléma) vagy a munkaközösség-vezetőhöz (pedagógiai-szakmai probléma) 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 a gazdasági ügyintéző vagy a munkaközösség-vezető nem tudja megoldani a problémát, akkor közvetíti a panaszt a főigazgató felé. A főigazgató 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 értékeli az érintettek azt.
- Ha a panasz ezek után is fennáll, akkor a panaszos jelentheti a panaszt a fenntartó felé.

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 I. szinten nyújtja be legelőször panaszát, azt vissza kell hozzá juttatni, és kérni, hogy azt az I. szinten megnevezett felelőshöz juttassa el.

- A panaszok kezelése a panasznyilvántartó lapon kerül rögzítésre. (ld. I. 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 2018. május 14-én 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 a nevelőtestület megismerte és elfogadta.

Budapest, 2025. augusztus 29.

.....
Tatai Erika

Főigazgató

Melléklet

Panasznyilvántartó lap

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 melléletek megnevezése	
A panasz kivizsgálásának és megválaszolásának határideje	

.....

panaszt átvevő