



KŐBÁNYAI FEKETE ISTVÁN ÁLTALÁNOS ISKOLA

1108 Budapest, Harmat u. 196-198.

Telefon/fax: 260-2136, 260-6001

E-mail: iskola@feketeistvan.sulinet.hu,
fekete.iskola@gmail.com



Azonosító: TP 111 002 440

Panaszkezelési Szabályzat

Kőbányai Fekete István Általános Iskola

Az iskola tanulóit és szüleiket, gondviselőiket, nevelőszülőket, más ügyfeleket valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre. A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézményvezető köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.

A „Panaszkezelési szabályzat” -ről az iskolába lépéskor a házirenddel együtt mindent tanulót, szüleiket, nevelőszülőket és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

1. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon
- írásban (1108 Budapest, Harmat utca 196-198.)
- elektronikusan (fekete.iskola@gmail.com)

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – a szaktanár, az osztályfőnök vagy az intézményvezető helyettesek vagy az intézményvezető hatáskörébe tartozik.

2. Panaszkezelés tanuló esetében

Cél, hogy a tanulót érintő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani vagy megoldani.

1. szint:

- o A panaszos problémájával a szaktanárhoz vagy osztályfőnökhöz fordul
- o Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben



KŐBÁNYAI FEKETE ISTVÁN ÁLTALÁNOS ISKOLA

1108 Budapest, Harmat u. 196-198.

Telefon/fax: 260-2136, 260-6001

E-mail: iskola@feketeistvan.sulinet.hu,
fekete.iskola@gmail.com



Azonosító: TP 111 002 440

az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.

o Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

2. szint:

o Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezető felé.

o Az intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.

o Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.

o Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.

3. szint:

o Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.

o Az intézményvezető a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.

o A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.

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

3. Panaszkezelés az alkalmazottak (pedagógus és nem pedagógus) részére

A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

1. szint:

o Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja az intézményvezetőhöz.

o Az intézményvezető megvizsgálja 3 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a



KŐBÁNYAI FEKETE ISTVÁN ÁLTALÁNOS ISKOLA

1108 Budapest, Harmat u. 196-198.

Telefon/fax: 260-2136, 260-6001

E-mail: iskola@feketeistvan.sulinet.hu,
fekete.iskola@gmail.com



Azonosító: TP 111 002 440

panasz nem jogos, akkor tisztázzák az ügyet.

o Ha a panasz jogosnak minősül, akkor az intézményvezető 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.

o Ezt követően az egyeztetést, megállapodást 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 az intézményvezető a beválást.

2. szint:

o Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg az intézményvezető közreműködésével, akkor a fenntartó felé kell jelezni.

o 15 munkanapon belül az iskola intézményvezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban.

o Ezután a fenntartó képviselője és az intézményvezetője egyeztet a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.

3. szint:

o Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

o A folyamat gazdája az intézményvezető, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

4. Panaszkezelés szülő, gondviselő, nevelőszülő esetében

1. szint

o A panaszos problémájával a szaktanárhoz fordul.

o A szaktanár aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az



KŐBÁNYAI FEKETE ISTVÁN ÁLTALÁNOS ISKOLA

1108 Budapest, Harmat u. 196-198.

Telefon/fax: 260-2136, 260-6001

E-mail: iskola@feketeistvan.sulinet.hu,
fekete.iskola@gmail.com



Azonosító: TP 111 002 440

nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.

o Jogos panasz esetén a szaktanár egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

2. szint:

o Abban az esetben, ha a szaktanár nem tudja megoldani a problémát, akkor az osztályfőnökhöz fordulhat.

o Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.

o Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

3. szint:

o Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezető felé.

o Az intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.

o Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.

o Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.

4. szint:

o Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.

o Az intézményvezető a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.

o A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.

5. szint:

o A panaszos bejelenti panaszát az oktatási jogok biztosa felé.

o Az ügy végig vitele után még a bírósági lehetőség van hátra. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.



KŐBÁNYAI FEKETE ISTVÁN ÁLTALÁNOS ISKOLA

1108 Budapest, Harmat u. 196-198.

Telefon/fax: 260-2136, 260-6001

E-mail: iskola@feketeistvan.sulinet.hu,
fekete.iskola@gmail.com



Azonosító: TP 111 002 440

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

5. Panaszkezelés más ügyfél, panaszos esetében

1. szint:

- o A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
- o Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- o Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

2. szint:

- o Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezető felé.
- o Az intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- o Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- o Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.

3. szint:

- o Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- o Az intézményvezető a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- o A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.

4. szint:

- o A panaszos bejelenti panaszát az oktatási jogok biztosa felé.



KŐBÁNYAI FEKETE ISTVÁN ÁLTALÁNOS ISKOLA

1108 Budapest, Harmat u. 196-198.

Telefon/fax: 260-2136, 260-6001

E-mail: iskola@feketeistvan.sulinet.hu,
fekete.iskola@gmail.com



Azonosító: TP 111 002 440

o Az ügy végig vitele után még a bírósági lehetőség van hátra. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

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

6. Dokumentációs előírások

A panaszokról az osztályfőnök vagy az intézményvezető „Panaszkezelési nyilvántartás”-t köteles vezetni, 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. Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.
11. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről.

7. Záró rendelkezések

A szabályzat időbeli és személyi hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed az intézmény valamennyi dolgozójára, tanulója, a szülők közösségére. Jelen szabályzat és annak melléklete 2019. március 31. napján lép hatályba.

A szabályzat hozzáférhetősége és módosítása

A szabályzat tartalmát az intézményvezető köteles ismertetni a beosztott munkatársakkal