

# Panaszkezelési Szabályzat

Hunyadi Mátyás Általános  
Iskola, Gimnázium és  
Alapfokú Művészeti Iskola



OM: 200708

## **Panaszkezelés a Halásztelki Hunyadi Mátyás Általános Iskola, Gimnázium és Alapfokú Művészeti Iskolában**

Jelen szabályzat célja, hogy a panaszkezelés során a jogszabályok és az iskola belső szabályzatai által szabályozott rendet betartsuk és betartassuk.

Panaszkezelésünk során figyelembe vesszük szabályzatainkat, 2011. évi CXC. törvényt a nemzeti köznevelésről, végrehajtási rendeleteit, valamint a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényt.

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

A panaszkezelés során arra törekszünk, hogy a felvetődött problémák, panaszok az iskolán belül megfelelő szinten rendeződjenek.

A panaszkezelés rendje azokat a folyamatokat érinti, amelyek nem kerültek szabályozásra az iskola házirendjében, SZMSZ-ében.

Az intézmény tanulóinak, a szülőknek, gondviselőknél, ügyfeleknek, illetve valamennyi dolgozójának jogában áll panaszt tenni. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekkel kapcsolatban az intézménynek intézkedési joga vagy kötelezettsége van.

A panaszt lehetőség szerint a panasz beérkezését követő 30 napon belül ki kell vizsgálni, és a kivizsgálás eredményéről a panaszost megfelelően tájékoztatni kell.

Az azonosíthatatlan bejelentőtől érkező, névtelenül megtett panaszok kivizsgálását az iskola mellőzi.

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panasz kivizsgálása mellőzhető, erről az intézményvezető dönt. A döntésről a panaszost tájékoztatni kell.

### **A panaszkezelés elvei:**

- A panaszkezelésnek hatékonynak kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni.
- A beérkezett észrevételeket elemezni kell.
- A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kell kezelni.
- Névtelen bejelentés kivizsgálására nincs mód az egyeztetés és visszacsatolás lehetőségének hiánya miatt.
- A panaszkezelési szabályzat nyilvános, megtekinthető az intézmény honlapján.

## Panaszkezelési eljárás:

### 1. Panasztétel

- A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:
  - személyesen
  - telefonon (20/421-5755)
  - postai úton (2314 Halásztelek, Somogyi Béla u. 50.)
  - elektronikusan (titkarsag@hunyadi-halasztelek.edu.hu)
- A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az iskolatitkárok, a szaktanárok, az osztályfőnökök, a főigazgató-helyettesek, valamint a főigazgató hatáskörébe tartozik.

### 2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A panaszt megvizsgáljuk, és a panasszal kapcsolatos döntést/intézkedést közöljük, írásbeli panasz esetén a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldjük a panaszos részére. Ha a panaszkezelés nem az intézmény hatáskörébe tartozik (pl.: étkezés), akkor az iskola a panaszost tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz fordulhat.

### 3. A folyamat leírása

#### Amennyiben a panaszos tanuló

1. szint: az érintett pedagógus
2. szint: osztályfőnök
3. szint: főigazgató-helyettesek
4. szint: főigazgató
5. szint: fenntartó

#### Amennyiben a panaszos szülő

1. szint: az érintett pedagógus
2. szint: osztályfőnök
3. szint: főigazgató-helyettesek
4. szint: főigazgató
5. szint: fenntartó

#### Amennyiben a panaszos az iskola alkalmazottja

- a) A panasz munkaügyi kérdéskörbe tartozik
  1. szint: iskolatitkárok
  2. szint: fenntartó munkaügyi osztálya

- b) A panasz pedagógiai, szakmai jellegű
1. szint: munkaközösség-vezető
  2. szint: főigazgató-helyettesek
  3. szint: főigazgató
  4. szint: fenntartó

### **Amennyiben a panaszos nincs közvetlen kapcsolatban az iskolával**

Szükség szerint segítséget kapva rendezheti panaszát a megfelelő szint elérésével.

### **Panaszkezelés tanuló és szülő esetében**

1. A panaszos problémájával kötelezően először ahhoz a pedagógushoz fordul, akinél a probléma keletkezett. A pedagógus aznap vagy a következő tanítási napon megvizsgálja a panaszt. Ha közösen megoldást találnak a probléma kezelésére, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.
2. Abban az esetben, ha az érintett pedagógus nem tudja megoldani a problémát, vagy a diák, vagy a szülő pedig továbbra is elégedetlen, és panaszát fenntartja, akkor az osztályfőnök felé kerül közvetítésre a panasz. Az osztályfőnök a panaszt aznap vagy a következő tanítási napon megvizsgálja. Ha az osztályfőnökkel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.
3. Amennyiben az osztályfőnök közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény, és akár a pedagógus, akár a szülő elégedetlen, tovább kerül a panasz a főigazgató-helyettesekhez. A főigazgató-helyettes a panaszt aznap vagy a következő munkanapon kivizsgálja. Ha a főigazgató-helyettesekkel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.
4. Ha a főigazgató-helyetteseknek nem sikerül rendezni a problémát, akkor jelzik a panaszt a főigazgatónak.
5. Ezt követően a főigazgató irányításával, bevonásával történik az intézkedés. Az igazgató 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes. Amennyiben az sikerrel zárul, az ügyet lezárják.
6. Ha a szülő, vagy a pedagógus számára nem megnyugtatóan zárul a panaszkezelési folyamat, és panaszát továbbra is fenntartja, úgy azt jelezheti a fenntartó felé, aki saját panaszkezelési eljárásrendjét alkalmazza.

## Panasz esetén intézkedési jogkörrel rendelkezik

A megfelelő szinten eljáró pedagógus, osztályfőnök, főigazgató-helyettesek, főigazgató, iskolatitkárok.

## Iratkezelés

A bejelentett panasz a Panaszkezelési Nyilvántartási Lapon kerül rögzítésre, amely a következő adatokat tartalmazza:

- a panasz megtételének időpontja
- a panaszos neve, címe, egyéb elérhetősége
- a panasz megtételének módja
- a panasz leírása
- a panaszkezelő neve, beosztása
- a kivizsgálás módja
- a meghozott intézkedés, döntés, illetve az egyeztetésen létrejött megállapodás leírása
- a végrehajtásért felelős személy neve és beosztása
- a panaszos tájékoztatásának időpontja és módja
- hitelesítő aláírások

A Panaszkezelési Nyilvántartási Lapot az iskola titkárságán őrizzük.

## Értesítés

A panasz kivizsgálásának lezárását követően 5 munkanapon belül írásban értesítést küldünk.

Az értesítést kapja:

1. A panaszos
2. Irrattár
3. Rendkívüli esetben a főigazgatónak bejelentési kötelezettsége van a fenntartó felé

## EGYEBEK

### A panaszkezelési szabályzat nyilvánossága:

Jelen Panaszkezelési Szabályzat nyilvános, megtekinthető az intézmény honlapján és a titkárságon.

### Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2024. szeptember 02. napjától hatályos.

## **Záradék**

Az intézmény panaszkezelési szabályzatát a nevelőtestület 2024. augusztus 28-i ülésén elfogadta.

A panaszkezelési szabályzatot az intézmény diákönkormányzata a 2024. augusztus 27-i ülésén megismerte, véleményezte, majd egyhangúlag elfogadta.

A panaszkezelési szabályzatot az Intézményi Tanács a 2024. augusztus 27-i ülésén megismerte, véleményezte, majd egyhangúlag elfogadta.

A panaszkezelési szabályzatot az SZMK a 2024. augusztus 27-i ülésén megismerte, véleményezte, majd egyhangúlag elfogadta.

A panaszkezelési szabályzat nyilvános, megtekinthető az intézmény honlapján.

Halásztelek, 2024. szeptember 2.

  
Szerényiné Sándorházi Aniko  
főigazgató



Official circular stamp of the school. The text around the border reads: 'SÁNDORHÁZI ANIKÓ ALKÖZNEVELŐI SZAKKÖZNEVELŐ SZAKKÖZNEVELŐI ISKOLA'. Inside the stamp, it says: '4.', 'OM azonosító: 200108', 'Telefon: 06-20-121 5755', and '2242 Ludasberek, Sárospatak, Heves Megye'.