

# **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

**KASTÉLY NÉMET NEMZETISÉGI NYELVOKTATÓ  
ÁLTALÁNOS ISKOLA  
PÁPAKOVÁCSI  
2024.**

**Készítette: Pintéerné Szőke Erika  
igazgató**

# Tartalom

1. Általános rendelkezések .....	3
1.1. Cél.....	3
1.2. Jogszabályi háttér.....	3
1.3. Hatály.....	3
2. A panaszkezelés alapelvei.....	3
2.1. Tisztességes eljárás.....	3
2.2. Bizalmas kezelés .....	4
2.3. Támogatás és együttműködés.....	4
3. Panaszkezelési rend az iskolában .....	5
3.1. A panaszok típusa:.....	5
3.2. A panaszkezelés lépcsőfokai.....	6
3.3. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére .....	8
3.4. Panaszkezelés tanuló, szülő esetében .....	10
4. A panaszkezelési eljárás lépései .....	11
4.1. A panasz benyújtása.....	11
4.2. Panasz fogadása és regisztrációja.....	11
4.3. Vizsgálati szakasz.....	12
4.4. Döntéshozatal .....	12
5. Jogorvoslati lehetőségek.....	13
5.1. Házon belüli jogorvoslat .....	13
5.2. Fenntartói jogorvoslat.....	13
5.3. Külső jogorvoslat .....	13
6. Dokumentáció és adatvédelem .....	13
6.1. Panaszkezelési dokumentumok tárolása.....	13
6.2. Adatvédelem.....	13
7. Panaszkezelési nyilvántartó lap.....	14
8. Záró rendelkezések.....	15
8.1. Hatálybalépés .....	15
8.2. Közzététel.....	15

# 1. Általános rendelkezések

## 1.1. Cél

Az iskolai panaszkezelési szabályzat célja, hogy világos, átlátható és jogszerű eljárást biztosítson az iskolai közösség tagjai számára, ha bármilyen panaszuk vagy problémájuk merül fel az intézmény működésével kapcsolatban.

A panaszkezelési rendünk célja, hogy a panaszkezelés során a jogszabályok és az iskola belső szabályzatai által szabályozott rendet betartsuk és betartassuk.

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon intézményi tevékenységünknek.

## 1.2. Jogszabályi háttér

A szabályzat a következő jogszabályok alapján készült:

- 2011. évi CXCV. törvény a nemzeti köznevelésről,
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről,
- Az Európai Unió általános adatvédelmi rendelete (GDPR).
- 2023. évi XXV. törvény a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról

## 1.3. Hatály

A szabályzat vonatkozik az iskolával jogviszonyban álló minden személyre, ideértve:

- A tanulókat,
- A tanulók szüleit vagy gondviselőit,
- Az iskola dolgozóit,
- Az iskolával kapcsolatba kerülő külső feleket.

# 2. A panaszkezelés alapelvei

## 2.1. Tisztességes eljárás

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

Az iskola tanulóit, törvényes képviselőit, valamint az iskola dolgozóit *panasztételi jog* illeti meg.

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

A pedagógusok és egyéb alkalmazottak a munkaközösségeken keresztül, a szülők a szülői szervezeten keresztül, a tanulók a Diákönkormányzaton keresztül is élhetnek panasszal. A DÖK leginkább a több tanuló érdekét érintő ügyekben tud hathatós képviseletet biztosítani. A DÖK

jogait, kötelezettségeit a DÖK SZMSZ-e tartalmazza. A szülői szervezet működésének szabályait a szülői szervezet SZMSZ-e rögzíti.

Az 2011. évi CXCV. törvény a nemzeti köznevelésről 73 §-a szerint az iskolában a szülők jogaik érvényesítése, kötelességük teljesítése érdekében, az intézmény működését, munkáját érintő kérdésekben véleményezési, javaslattevő joggal rendelkező **szülői szervezetet (közösséget)** hozhatnak létre.

A szülői szervezet:

- figyelemmel kíséri a gyermeki, tanulói jogok érvényesülését,
- a pedagógiai munka eredményességét,
- a gyermekek, tanulók csoportját érintő bármely kérdésben tájékoztatást kérhet a nevelési-oktatási intézmény vezetőjétől,
- az e körbe tartozó ügyek tárgyalásakor képviselője tanácskozási joggal részt vehet a nevelőtestület értekezletein.

A panasz jogosságát az iskola köteles megvizsgálni. Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.

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.

A panaszokat minden esetben elfogulatlanul, alaposan és időben kell kezelni.

A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni. A beérkezett észrevételeket elemezzük. A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.

## 2.2. Bizalmas kezelés

Az érintettek személyes adatait és a panasz részleteit bizalmasan kell kezelni.

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) bek. u) pont].

## 2.3. Támogatás és együttműködés

A panaszkezelési eljárás rendjéről az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót/törvényes képviselőt és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

Az iskola minden szükséges segítséget megad a panaszosnak, hogy panaszát megfelelően előterjeszthesse.

## 3. Panaszkezelési rend az iskolában

- Az iskola tanulóit, szüleit/értesítendő hozzátartozókat, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles illetve jogosult intézkedésre.
- A jogorvoslati kérelem benyújtására a tanuló/szülő a tudomásra jutástól számított 30 napon belül jogosult.
- A panasz jogosságát, a körülményeket az intézmény igazgatója vagy helyettese kötelesek megvizsgálni.
- Az iskola közalkalmazottjaival kapcsolatos panaszokat az igazgató köteles kivizsgálni.
- Jogossága esetén kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, vagy az intézmény fenntartójánál intézkedést kezdeményezni.
- A panasz vizsgálata mellőzhető, ha azonosíthatatlan személy által került benyújtásra.

### 3.1. A panaszok típusa:

3.3.1. Az egyes iskolai döntésekkel kapcsolatos jogorvoslati kérelmek, jogszabálysértés vagy érdeksérelem alapján. (NKT.37-38.§ alapján)

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

A döntést első fokon az iskola hozza. Másodfokon a fenntartó jogosult eljárni a NKT. 37.§ (3) bekezdése szerinti

- érdeksérelemre hivatkozással (tanulói jogviszony létesítésével, megszüntetésével, a tanulói fegyelmi ügyekkel kapcsolatban),
- jogszabálysértésre hivatkozással,
- az intézmény belső szabályzatának megsértésére hivatkozással benyújtott kérelem tekintetében.

A másodfokú döntés ellen – érdeksérelem, jogszabálysértés esetén – a bírói jogorvoslat biztosított.

A fenntartó a 37. § (3) bekezdésében meghatározott eljárásban

- a) a kérelmet elutasíthatja,
- b) a döntést megváltoztathatja, vagy
- c) a döntést megsemmisítheti, és a nevelési-oktatási intézményt új döntés meghozatalára utasíthatja.

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

Egyéni jog vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem tartozik a NKT. 37.-38.§-a szerinti jogorvoslat eljárás hatálya alá. 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 panasz alapján:

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

## 3.2. A panaszkezelés lépcsőfokai

1. *Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az igazgatóhelyetteshez fordul.*
2. *Az igazgatóhelyettes kezeli a problémát, vagy az igazgatóhoz fordul.*
3. *A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul.*
4. *Az igazgató a fenntartóhoz fordul a probléma megoldása érdekében.*

### A panaszkezelés szintjei

1. A probléma megoldását a panaszos tanuló/szülő az osztályfőnöktől kérheti.

Az iskola alkalmazottja problémájával az igazgatót keresi meg.

2. Bármely iskolai alkalmazott, akit panasszal megkerestek, öt *napon* belül megvizsgálja a panaszt, és azt, hogy ki jogosult a panaszkezelés lefolytatására (szabályzat, jogszabály kinek a felelősségi körébe telepíti az ügy elintézését). Amennyiben tanácstalan a felelős kérdésében, az igazgatót megkeresi.

3. Amennyiben a panaszos névtelenséget kér: a panasszal megkeresett személy feljegyzést készít erről, és a panaszkezelési nyilvántartási lapra rávezeti, hogy ANONIM PANASZ.

4. Ha a panasz a DÖK vagy egyéb szerv bevonásával hatékonyabban oldható meg, a panaszkezelő – a panaszos megkérdezésével – új szereplőt von be a vitarendezésbe.

5. Ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az igazgatóhelyettes felé, illetve amennyiben az osztályfőnök nem tesz semmiféle intézkedést, a panaszos az igazgatóhelyetteshez fordulhat.

6. Amennyiben az 5. szinten nem oldódott meg a panasz, az igazgatóhelyettes a panasz jogosságát megvizsgálja. Ha a panasz jogos, akkor az igazgatóhelyettes öt napon belül köteles egyeztetni az érintettekkel és megtenni a megfelelő intézkedéseket. Az igazgatóhelyettes megoldja a problémát, és feljegyzést készít, melyet iktatószámmal lát el.

Szükség esetén a panaszkezelés érdekében az igazgatóhelyettes jelez az igazgató felé. Amennyiben az igazgatóhelyettes nem tett lépéseket a probléma megnyugtató kezelése érdekében, a panaszos az intézmény vezetőjéhez fordulhat:

7. Az igazgató egyeztet a panaszossal. Az igazgató öt napon belül megvizsgálja a panaszt.

8. A probléma további fennállása esetén a panaszos a fenntartótól kérhet jogorvoslatot.

### **Panaszkezelési határidők**

A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A szóbeli panaszt az iskola haladéktalanul megvizsgálja és az indoklással ellátott döntést, határozatot a lehető leghamarabb közöljük. 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 határozatnak a rendelkező részben tartalmaznia kell (20/2012. EMMI r. 85.§(2)

- a) a döntés alapjául szolgáló jogszabály megjelölését,
- b) amennyiben a döntés mérlegelés alapján történt, az erre történő utalást,
- c) a mérlegelésnél figyelembe vett szempontokat és
- d) 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 nemzeti közneveléstől szóló 2011. évi CXC. törvénybe és a kapcsolódó jogszabályokba beépített jogorvoslati előírásoknak megfelelően a tanuló érdekében az iskola döntése, intézkedése vagy intézkedésének elmulasztása ellen, vagy érdeksérelem alapján van lehetőség jogorvoslatot kérni.

- A panasszal megkeresett személy öt napon belül megvizsgálja a panaszt, ha kompetens annak megoldásában, azonnal meg kell tennie a megfelelő intézkedéseket, illetve továbbítani a panaszt a következő ügyintézési szintre.
- Az igazgatóhelyettes öt napon belül köteles egyeztetni az érintettekkel, és megtenni a megfelelő intézkedéseket.

- Az igazgató – a panasz benyújtását követő – öt *napon*<sup>1</sup> belül megbeszélést kezdeményez az érintettekkel, ha szükséges.
- Az igazgató – a panasz benyújtását követő – **30 napon belül** írásban ad tájékoztatást a panasz kezeléséről.

### 3.3. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

Célja: Az intézményi alkalmazottak panasza esetén a korrekt és jogszerű eljárás lebonyolítása.

Hatóköre: az alkalmazotti kör

Felelőse: az intézmény vezetője

Dokumentumai: feljegyzések, panaszkezelési nyilvántartás

A folyamatleírás tartalma:

I. szint:

1. Az alkalmazott a panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki az SZMSZ szerint felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
2. Az I. szinten a felelős 3 napon belül megvizsgálja a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.
3. Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 5 napon belül egyeztet a panaszossal.
4. Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzíti, elfogadja az abban foglaltakat. Feljegyzést készítenek, s a probléma megnyugtatóan lezárult. Ha a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, úgy az érintettek 1 hónap után értékelik a beválást.
5. Ha a probléma nem oldódott meg a felelős közreműködésével, a türelmi idő lejártával sem, akkor az igazgató/tagintézmény-igazgató 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, javaslatot tesz a probléma kezelésére. Ezután az igazgató/tagintézmény-igazgató egyeztet a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik.

II. szint:

6. Ha még ekkor sem oldódott meg a gond, az igazgató /tagintézményigazgató a fenntartónak jelzi azt – írásban. Eredménytelen egyeztetés esetén a panaszos a fenntartóhoz fordul, a jogszabálynak megfelelően.
7. A fenntartó képviselőjének bevonásával vizsgálja tovább az igazgató/tagintézmény-igazgató a panaszt. Közös javaslatot tesz írásban is a probléma kezelésére.

---



8. Ezt követően az iskola igazgatója/tagintézmény-igazgatója, a fenntartó képviselője egyeztet a panaszossal. A megállapodást írásban rögzítik.

9. Ha türelmi idő szükséges a panasz orvoslására, akkor 1 hónap időtartam után közösen értékelik a beválást. Ha a probléma megnyugtatóan zárult le, a megoldást írásban rögzítik az érintettek. Ha a panaszos a fenntartó írásbeli intézkedésével nem ért egyet, problémájával a munkaügyi bírósághoz fordulhat.

III. szint:

10. Ha a panaszos eddig nem fordult a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat.

Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg. A folyamat gazdája az igazgató/tagintézmény-igazgató, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, s elkészíti beszámolóját az éves értékeléshez.

- A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.
- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
- A felelős megvizsgálja 3 munkanapon 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 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadja 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 a felelős a beválást.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az igazgató közreműködésével, akkor az igazgató a fenntartó felé jelez.
- 15 munkanapon belül az iskola igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban is.
- Ezután, a fenntartó képviselője, az igazgató egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
- Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.
- A folyamat gazdája az igazgatóhelyettes, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

### 3.4. Panaszkezelés tanuló, szülő esetében

Célja: A tanulók panasza esetén a korrekt és jogszerű eljárás lebonyolítása.

Hatóköre: a tanulók/szülők köre

Felelőse: osztályfőnök, igazgató

Dokumentumai: feljegyzések, panaszkezelési nyilvántartás

A folyamatleírás tartalma:

I. szint:

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

II. szint:

4. Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, azonnal közvetíti a panaszt az igazgatónak/tagintézmény-igazgatónak.
5. Az igazgató/tagintézmény-igazgató 3 napon belül egyeztet a panaszossal.
6. Az egyeztetést, a megállapodást a panaszos és az érintettek szóban és írásban rögzítik, 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.

III.szint.

7. Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartónak.
8. Az iskola igazgatója/tagintézmény-igazgatója a fenntartó bevonásával 15 napon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
9. A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével. Ezt írásban rögzítik.
10. Az ügy végig vitele után a bírósági lehetőség van hátra, a panaszos bejelenti panaszát az oktatási jogok biztosához. A folyamat gazdája az igazgató/tagintézmény-igazgató, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, s elkészíti beszámolóját az éves értékeléshez.

- A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordulhat.
- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az igazgatóhelyettes felé.
- Az igazgató-helyettes *öt.napon belül* egyeztet a panaszossal.

- Az egyeztetésen, ha megállapodás született, a megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik, és elfogadják az abban foglaltakat.
- Ha a probléma nem kerül rendezésre, az iskola igazgatója öt *napon belül* megvizsgálja a panaszt, javaslatot tesz a probléma kezelésére.
- Ha szükséges, az igazgató a fenntartó bevonásával egyeztet a panaszossal.
- A folyamat gazdája az, akit *ügyintézőként a vezetőség megjelölt*.

## 4. A panaszkezelési eljárás lépései

### 4.1. A panasz benyújtása

#### 4.1.1. A panasz benyújtásának módjai

- **Írásban:**
  - E-mailben a [papakovacsi@papaitk.hu](mailto:papakovacsi@papaitk.hu) e-mail címen,
  - postai úton a 8596 Pápakovácsi Fő u. 20. címen,
  - az iskola által kihelyezett panaszládában.
- **Szóban:**
  - személyesen,
  - telefonon 06-89-351-010 -es telefonszámon.

#### 4.1.2. Bejelentés tartalma

A panaszban szerepelnie kell:

- A panaszos nevének, elérhetőségének,
- A panasz pontos leírásának,
- A sérelem időpontjának,
- Az érintettek nevének (ha ismert),
- A kért intézkedések megjelölésének.

#### 4.1.3. Panasz benyújtásának határideje

A panaszt az esemény bekövetkezésétől számított **30 napon belül** lehet benyújtani. Ettől eltérő időszakban érkező panaszokat különleges indok esetén fogad el az iskola.

## 4.2. Panasz fogadása és regisztrációja

### 4.2.1. Visszaigazolás

Az iskola az írásban benyújtott panaszt 5 munkanapon belül írásban visszaigazolja.

#### 4.2.2. Rögzítés

Minden beérkező panaszt az intézmény panasznyilvántartó rendszerébe rögzíteni kell. A panaszt érkeztetni, iktatni szükséges az iratkezelési szabályzatnak megfelelően. Ha szóbeli a panasz, jegyzőkönyvet kell róla felvenni és azt a panaszosnak alá kell írnia. A nevelési-oktatási intézménybe érkezett vagy az intézményen belül keletkezett iratok kezelésének rendjét az iratkezelési szabályzatban kell meghatározni.

A nyilvántartás tartalmazza:

- A panasz számát,
- A panaszos nevét,
- A panasz tárgyát és időpontját,
- A kivizsgálás határidejét.

### 4.3. Vizsgálati szakasz

#### 4.3.1. A vizsgálat megkezdése

Az iskola igazgatója vagy a kijelölt panaszkezelési felelős indítja el a vizsgálatot. A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – *az osztályfőnök, az igazgatóhelyettes* vagy az igazgató hatáskörébe tartozik.

#### 4.3.2. Meghallgatások

- Az érintettek (panaszos és az érintett személyek) meghallgatása.
- Tanúk bevonása, ha szükséges.

#### 4.3.3. Dokumentumok beszerzése

- Az ügyhöz kapcsolódó írásos anyagok (pl. órarendek, tanári jegyzőkönyvek) beszerzése.

#### 4.3.4. Külső szakértők bevonása

Szükség esetén az iskola külső szakértőt is felkérhet.

### 4.4. Döntéshozatal

#### 4.4.1. Határozathozatal

Az igazgató vagy az iskola vezetősége meghozza a döntést, amely tartalmazza:

- A vizsgálat eredményét,
- Az indoklást,
- A szükséges intézkedéseket.

#### 4.4.2. Értesítés

A döntést írásban kell megküldeni a panaszos számára, legkésőbb a vizsgálat lezárásától számított 5 munkanapon belül.

#### 4.4.3. Határidő

A panaszkezelési eljárást a panasz beérkezésétől számított **30 napon belül** le kell zárni.

## 5. Jogorvoslati lehetőségek

### 5.1. Házon belüli jogorvoslat

A panaszos írásban kérheti az igazgatótól a döntés felülvizsgálatát.

### 5.2. Fenntartói jogorvoslat

Amennyiben az iskolai vezetőség döntése nem kielégítő, a panaszos az iskola fenntartójához fordulhat.

### 5.3. Külső jogorvoslat

Jogszabálysértés gyanúja esetén a panaszos az Oktatási Hivatalhoz vagy más illetékes hatósághoz fordulhat.

## 6. Dokumentáció és adatvédelem

### 6.1. Panaszkezelési dokumentumok tárolása

Az iskolának minden panaszt és a hozzá kapcsolódó dokumentációt legalább 5 évig meg kell őriznie.

Az iskola a panaszokról „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, eredménye,
- az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye,
- az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve,
- a panasztevő tájékoztatásának időpontja.

Ha a tájékoztatás írásban 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.

### 6.2. Adatvédelem

A panaszok során gyűjtött személyes adatokat az iskola kizárólag a panaszkezelés céljára használhatja fel, és az adatkezelés során az adatvédelmi törvény előírásait maradéktalanul be kell tartani.

## 7. Panaszkezelési nyilvántartó lap

<b>Panasztétel időpontja:</b>		<b>Panasztevő neve:</b>
<b>Panasz leírása:</b>		
<b>Panaszt fogadó</b>	<b>neve:</b>	<b>Kivizsgálás módja:</b>
	<b>beosztása:</b>	<b>Kivizsgálás eredménye:</b>
<b>Szükséges intézkedés:</b>		
<b>Végrehajtásért felelős neve:</b>		<b>Panasztevő tájékoztatásának időpontja:</b>

## 8. Záró rendelkezések

### 8.1. Hatálybalépés

Ez a szabályzat az iskola nevelőtestületének jóváhagyása után lép hatályba.

### 8.2. Közzététel

A szabályzatot nyilvánosan hozzáférhetővé kell tenni az iskola honlapján, valamint a titkárságon is megtekinthető.