

**Nagykőrösi Kossuth Lajos Általános Iskola**

---

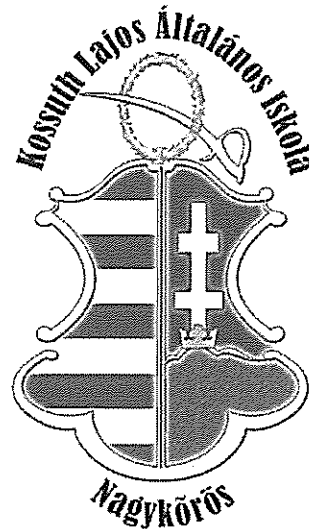
✉: 2750 Nagykörös, Kinizsi u. 4. sz.

☎: 30/586-9025, 53/356 430

E-mail: [kossuthlajos.nagykoros@cegleditk.hu](mailto:kossuthlajos.nagykoros@cegleditk.hu)

OM azonosító: 037716

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT



**2024.**

Elfogadás időpontja: 2024. szeptember 1.

## **Tartalom**

|   |   |
|---|---|
| 1. Bevezetés .....                                  | 3 |
| 2. A panaszkezelés menete.....                      | 3 |
| 2.1. A panasz bejelentése .....                     | 3 |
| 2.2. A panaszkezelés szintjei.....                  | 4 |
| 3. Panaszkezelés tanuló esetében .....              | 4 |
| 4. Panaszkezelés szülő esetében.....                | 5 |
| 5. Panaszkezelés alkalmazott esetében .....         | 5 |
| 6. A panaszkezelés dokumentálása .....              | 6 |
| 7. Egyéb.....                                       | 7 |
| 7.1. A szabályzat időbeli és személyi hatálya ..... | 7 |
| 7.2. A szabályzat hozzáférhetősége .....            | 7 |
| 7.3. A panaszkezelési szabályzat elfogadása .....   | 7 |
| Melléklet .....                                     | 8 |
| Panasznyilvántartó lap .....                        | 8 |

## **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 (30/586-9025, 53/356 430)
- e-mailben: [kossuthlajos.nagykoros@cegleditk.hu](mailto:kossuthlajos.nagykoros@cegleditk.hu)
- írásban: személyesen: hétfőtől péntekig 8 és 15 óra között az iskola titkárságán
- postai úton: bármikor (2750 Nagykőrös, Kinizsi u. 4.)

## 2.2. A panaszkezelés szintjei

Ha a panasztevő **a tanuló:**

1. **szint:** szaktanár, osztályfőnök, DÖK-segítő pedagógusús
2. **szint:** igazgató, igazgatóhelyettesek
3. **szint:** fenntartó

Ha a panasztevő **a szülő:**

1. **szint:** szaktanár, osztályfőnök
2. **szint:** igazgató, igazgatóhelyettesek
3. **szint:** fenntartó

Ha a panasztevő **a pedagógus**, a panasz munkaügyi ügyintéző kérdéskörébe tartozik

1. **szint:** igazgató
2. **szint:** fenntartó

Ha a panasztevő **a pedagógus**, a panasz szakmai, pedagógiai jellegű:

1. **szint:** munkaközösség-vezető
2. **szint:** igazgató, igazgatóhelyettesek
3. **szint:** fenntartó

## 3. Panaszkezelés tanuló esetében

- A tanuló problémájával az osztályfőnökhöz vagy a DÖK munkáját segítő pedagógushoz fordul.
- A DÖK munkáját segítő pedagógus az osztályfőnöknek továbbítja a panaszt.
- Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, és amennyiben azt jogosnak találja, akkor 5 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 igazgató felé.
- Az igazgató 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.

#### **4. 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 az igazgató felé.
    - Az igazgató öt munkanapon belül egyeztet az érintettekkel.
    - Amennyiben szükséges, az igazgató 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 értékelik az érintettek azt.
    - Ha a panasz ezek után is fennáll, akkor a panaszos jelentheti a panaszt a fenntartó felé.

#### **5. Panaszkezelés alkalmazott esetében**

- Az alkalmazott problémájával a munkaközösség-vezetőhöz (pedagógiai-szakmai probléma) fordul.
- A munkaközösség- vezető 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 munkaközösség- vezető nem tudja megoldani a problémát, akkor közvetíti a panaszt az igazgató felé.
- Az igazgató öt munkanapon belül egyeztet az érintettel.
- 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 jelentheti a panaszt a fenntartó felé.
- A Ceglédi Tankerületi Központ (továbbiakban: Tankerületi Központ) a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvényben foglalt rendelkezéseknek megfelelően – figyelemmel a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvényre, valamint a kormányzati igazgatásról szóló 2018. évi CXXXV. törvény rendelkezéseire, munkáltatói visszaélés-bejelentési rendszert üzemeltet, annak érdekében, hogy az alapvető magatartási szabályok valamint a fent említett jogszabályok megszegése miatt a munkáltatói visszaélések bejelentése megvalósuljon.

## **6. 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 1. szinten nyújtja be legelőször panaszát, azt vissza kell hozzá juttatni, és kérni, hogy azt az 1. szinten megnevezett felelőshöz juttassa el.
- A panaszok kezelése a panasznyilvántartó lapon kerül rögzítésre. (ld. 1. 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.

## **7. Egyéb**

### **7.1. A szabályzat időbeli és személyi hatálya**

A szabályzat hatálya kiterjed az intézmény valamennyi dolgozójára, tanulóira, a szülők közösségére.

Jelen szabályzat 2024. szeptember 1-jén lép hatályba.

### **7.2. A szabályzat hozzáférhetősége**

A szabályzat egy példánya megtalálható az intézmény titkárságán, valamint elérhető az iskola honlapján.

### **7.3. A panaszkezelési szabályzat elfogadása**

Jelen Panaszkezelési szabályzatot a nevelőtestület megismerte és elfogadta.

Nagykőrös, 2024. augusztus 29.

.....  
  
  
Deák Gábor  
igazgató

## Melléklet

### Panasznyilvántartó lap

|   |   |
|---|---|
| A panasz benyújtásának ideje  |   |
| A benyújtás módja   | szóbeli: személyesen, telefonon<br>írásbeli: postai úton, e-mailben,<br>egyéb |
| A panaszos adatai   | Neve:<br>Címe:<br>Tel.szám:<br>e-mail:  |
| A panasz rövid leírása  |   |
| A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy   |   |
| A panasz orvoslására szolgáló intézkedések rövid leírása, elutasítás esetén annak indoklása |   |
| A panasz kivizsgálásának és megválaszolásának határideje                                    |   |
| Csatolt mellékletek megnevezése   |   |

.....

panaszt átvevő