



Budapest X. kerületi  
ÉLTES MÁTYÁS  
Általános Iskola és Kollégium  
1108 Budapest, Újhegyi sétány 9-11.  
Titkárság és fax: 06/1-262-4313

[titkarsag@eltescentrum.hu](mailto:titkarsag@eltescentrum.hu) [igazgato@eltescentrum.hu](mailto:igazgato@eltescentrum.hu)

25h/2014-V

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT



*Wéber Gyöngyi*  
Wéber Gyöngyi

Intézményvezető

## 1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

### 1.1. Bevezetés

Az Iskola a partnerei panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

### 1.2. A szabályzat célja

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.

### 1.3. Alapelvek

- A panaszkezelésnek érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, 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.
- A hivatali út (panaszkezelési szintek) betartása kötelező.
- Névtelen bejelentés kivizsgálására nincs mód az egyeztetés és visszacsatolás lehetőségének hiánya miatt.

## 2. PANASZKEZELÉS MENETE

### 2.1. A panasz bejelentése

FORMA	MOD	IDOPONT	ELERHETŐSÉG
SZÓBELI	személyesen	hétfőtől-péntekig 8.00-16.00 között az iskola titkárságán, egyéni fogadóórákon, munkatervben tervezett fogadóórákon és szülői értekezleteken	1108 Budapest, Újhegyi sétány 9-11.
ÍRÁSBELI	személyesen vagy más által átadott irat útján	hétfőtől-péntekig 8.00-16.00 között az iskola titkárságán	
	postai úton	bármikor	
	elektronikus úton	bármikor	
			titkarsag@eltescentrum.hu

### 2.2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A panaszt megvizsgáljuk, és a panasszal kapcsolatos döntést/intézkedést indoklással 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, vagyontárgy eltulajdonítása), akkor az iskola a panaszt tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz fordulhat.

### 2.3. A folyamat leírása

#### I. A panaszos pedagógus

- a) A panasz munkaügyi kérdéskörbe tartozik
  1. szint: iskolatitkárok
  2. szint: fenntartó munkaügyi osztálya vagy intézményvezető
  3. szint: fenntartó
- b) A panasz pedagógiai, szakmai jellegű
  1. szint: munkaközösség-vezető
  2. szint: igazgatóhelyettes(ek)
  3. szint: intézményvezető

#### II. A panaszos tanuló

1. szint: az érintett pedagógus
2. szint: osztályfőnök vagy DÖK segítő
3. szint: igazgatóhelyettes(ek)
4. szint: intézményvezető

#### III. A panaszos szülő

1. szint: az érintett pedagógus
2. szint: osztályfőnök
3. szint: igazgatóhelyettes(ek)
4. szint: intézményvezető

#### IV. A panaszos nincs közvetlen kapcsolatban az iskolával

Szükség szerint segítséget kapva rendezheti panaszát a megfelelő szint elérésével.

#### Diákok és szülők panaszai esetén

1. Amennyiben a panaszos diák vagy szülő, problémájával kötelezően először ahhoz a pedagógushoz fordul, akinél a probléma keletkezett. Ha közösen megoldást találnak a probléma kezelésére, akkor lezárult a probléma megoldási folyamat.
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. Ha az osztályfőnökkel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamat.
3. Amennyiben az osztályfőnök közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény, és akár a pedagógus, akár a szülő elégedetlen, tovább kerül a panasz az igazgatóhelyettes(ek)hez. Ha az az igazgatóhelyettes(ek)kel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamat.
4. Ha az igazgatóhelyettes(ek)nek nem sikerül rendezni a problémát, akkor a Panasznyilvántartó Lap kitöltésével, írásos formában jelzik a panaszt az intézményvezetőnek. Mellékelve az írásban benyújtott dokumentumokat, pl: panasznyilvántartó lap, üzenő, szakvélemény, egyéb feljegyzés.

5. Ezt követően az intézményvezető vezetésével, bevonásával történik intézkedés. Amennyiben az sikerrel zárul, és a felek megegyeznek, minden érintett fél erről írásban tájékoztatást kap.
6. Ha a szülő, vagy a pedagógus számára nem megnyugtatóan zárul le a panaszkezelési folyamat, és panaszát továbbra is fenntartja, úgy azt jelezheti a fenntartó felé, aki saját panaszkezelési eljárásrendjét alkalmazza.

Ha a panasz e-mailen, üzenőfüzetben, vagy egyéb írásos módon érkezik, a panaszkezelési folyamat nem változik.

#### A dokumentumok és bizonylatok rendje

Bizonylat me nevezése Kitöltő/Készítő		Megőrzési hely	Megőrzési idő	Másolatot kap
Panasznyilvántartó Lap	Iskolatitkár	Iktató	3 év	Panaszos
Feljegyzések	Iskolatitkár	Iktató	3 év	Panaszos

Felelős

A panaszkezelési szintnek megfelelő intézkedő személy.

Intézkedést hozhat

A megfelelő szinten szereplő pedagógus, osztályfőnök, igazgatóhelyettes(ek), intézményvezető.

Értesítést kap

1. A panaszos.
2. Irattár
3. Rendkívüli esetben az intézményvezetőnek bejelentési kötelezettsége van a fenntartó felé.

### 3.PANASZNYILVÁNTARTÁS

A Panaszbejelentő lapon érkezett panaszokról és az azokat megoldó intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- a panaszos (intézmény/személy) adatait,
- panasz leírását, tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját és módját,
- a panasz megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indoklását,
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét,
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt.

#### 4. 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 2014. év november hó 30. napján lép hatályba.

##### A szabályzat hozzáférhetősége és módosítása

A szabályzat tartalmát az intézményvezető köteles ismertetni a beosztott munkatársakkal. A szabályzat egy példányát hozzáférhetővé kell tenni az intézmény valamennyi alkalmazottja számára a tanári szobában, honlapon.

Budapest, 2014.11.30.



*Wéber Gyöngyi*  
Wéber Gyöngyi  
intézményvezető

PANASZNYILVÁNTARTÓ LAP

Sorszám:	
Benyújtás ideje:	.....év..... hónap.. .nap
Benyújtás módja:	szóbeli vagy írásbeli: postai úton/e-mailen/személyesen átadott levél
Panaszos adatai:	Neve :  Címe:  Elérhetőségei:
Panasz leírása:	
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy:	
A kivizsgálás során szerzett információk, szakvélemények stb. rövid leírása:	
Panasz orvoslására szolgáló intézkedések leírása, elutasítás esetén annak indoklása:	
A panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információk (pl.:panasz oka, gyakorisága)	
Csatolt melléletek megnevezése:	
Panasz lezárásának határideje:	
Panasz megválaszolásának ideje, módja:	

.....  
panaszos

.....  
panaszt átvevő