



Mezőtúri II. Rákóczi Ferenc  
Magyar – Angol Két Tanítási Nyelvű  
Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola  
OM 035 869

Postacím: 5400 Mezőtúr,  
Rákóczi utca 40.  
Telefon: 06-56/550-710  
Honlap: [www.vaiamim.hu](http://www.vaiamim.hu)  
E-mail: iskola@rakocziumezotur.sulinet.hu

Ikt.sz.: 305-2/2020.

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

2020.



## Tartalom

Bevezetés .....	3
1. Általános rész .....	3
2. Panaszkezelési rend az iskolában .....	4
2.1. Panaszkezelés lépcsőfokai.....	4
3. Formális panaszkezelési eljárás.....	4
4. Panaszkezelés tanulói panasz esetén .....	4
5. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére .....	5
6. Panaszkezelés szülő, gondviselő, nevelőszülő, más panaszos esetében.....	5
7. Dokumentációs előírások .....	6

## **Bevezetés**

Panaszkezelési rendünk célja, hogy a panaszkezelés során a jogszabályok és az intézmény belső szabályzatai által szabályozott rendet betartsuk és betartassuk. Panaszkezelésünk során figyelembe vesszük szabályzatainkat, az Nemzeti köznevelésről szóló törvényt és végrehajtási rendeleteit, valamint a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényt.

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

Jelen panaszkezelési szabályzat alkalmazásában – amennyiben törvény vagy rendelet másként nem rendelkezik – az alábbi fogalmak az alábbi jelentéssel bírnak:

1. A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.
2. A közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

A panaszkezelés rendje azokat a folyamatokat érinti, amelyek nem kerültek szabályozásra az iskola házirendjében, SZMSZ-ében. Az iskola tanulóit, törvényes képviselőit, valamint az iskola munkavállalóit panasztételi jog illeti meg.

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].

### **1. Általános rész**

Az intézmény használói és partnerei (továbbiakban partnerek) panaszainak egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében készítette el egységes panaszkezelési szabályzatát.

Jelen szabályzat célja, hogy a partnerek elégedettsége, igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a panaszok nyilvántartásának, kezelésének, kivizsgálásának, értékelésének rendje az intézmény tevékenységének szerves részévé váljon.

Hatályos: 2020. szeptember 1-től visszavonásig.

Jelen panaszok és közérdekű bejelentések rendjéről szóló panaszkezelési szabályzat személyi hatálya kiterjed a Mezőtúri II. Rákóczi Ferenc Magyar-Angol Két Tanítási Nyelvű Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskolában:

1. pedagógus, NOKS és egyéb munkakörben foglalkoztatott alkalmazottakra;
2. az intézménnyel tanulói jogviszonyban álló tanulókra és törvényes képviselőikre;
3. az intézményhez felvételi kérelmet benyújtó tanulóra és törvényes képviselőire;
4. és arra, aki az intézményhez a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény hatálya alá tartozó bejelentést nyújt be, a bejelentés elintézésnek erejéig.

## **2. Panaszkezelési rend az iskolában**

- ✓ Az iskola tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az iskola munkavállalóit panasztételi jog illeti meg.
- ✓ Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekkel kapcsolatban az iskola köteles illetve jogosult intézkedésre.
- ✓ A panasz jogosságát, a körülményeket az intézmény vezetője, helyettesei vagy a tagintézmény-vezetője kötelesek megvizsgálni.
- ✓ A panasz jogossága esetén a fent megnevezett vezetők kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, intézkedést kezdeményezni.

### **2.1. Panaszkezelés lépcsőfokai**

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul.
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az intézményvezető-helyettesekhez, tagintézmény-vezetőkhez fordul.
3. Az intézményvezető-helyettes, a tagintézmény-vezető kezeli a problémát, vagy az intézményvezetőhöz fordul.
4. A panasztevő közvetlenül az intézményvezetőhöz, tagintézmény-vezetőhöz fordul.

## **3. Formális panaszkezelési eljárás**

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- ✓ személyesen;
- ✓ telefonon;
- ✓ írásban;
- ✓ elektronikusan.

A panaszok kezelése - a panasz tárgyától függően - az osztályfőnök, tagintézmény-vezető, az intézményvezető-helyettes, vagy az intézményvezető hatáskörébe tartozik.

## **4. Panaszkezelés tanulói panasz esetén**

Célja: a tanulót érintő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani vagy megoldani.

Folyamata:

1. A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
2. Az osztályfőnök aznap vagy 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 ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
4. Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal a tagintézmény-vezető vagy az intézményvezető-helyettes felé.
5. A tagintézmény-vezető, vagy az intézményvezető-helyettes 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Az egyeztető eljárásba szükség esetén bevonja az intézményvezetőt.
6. Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik mennyire vált be a javasolt megoldás.

7. Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
8. Az iskola intézményvezetője a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
9. A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.

## **5. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére**

Célja: az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

Folyamata:

1. Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja a tagintézmény-vezető vagy az intézményvezető-helyettes felé.
2. A tagintézmény-vezető vagy az intézményvezető-helyettes 3 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
3. Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a tagintézmény-vezető vagy az intézményvezető-helyettes 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
4. 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 értékelik, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.
5. Ha az egyeztetés nem vezetett eredményre, vagy a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg akkor a panaszos kérheti az intézményvezető közreműködését a probléma megoldására.
6. Az intézményvezető 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult.
7. Ha az egyeztetés nem vezetett eredményre, akkor az intézményvezető a fenntartó felé jelzi azt.
8. 15 munkanapon belül az iskola intézményvezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös írásbeli javaslatot tesz a probléma kezelésére.
9. Ezután, a fenntartó képviselője, és az intézményvezető egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik, hogy, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.
10. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
11. Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

## **6. Panaszkezelés szülő, gondviselő, nevelőszülő, más panaszos esetében**

1. A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
2. Az osztályfőnök aznap vagy 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 ez eredményes, akkora probléma megnyugtatóan lezárul.
4. Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal a tagintézmény-vezető vagy az intézményvezető-helyettes felé.

5. A tagintézmény-vezető, vagy az intézményvezető-helyettes 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Az egyeztető eljárásba szükség esetén bevonja az intézményvezetőt.
6. Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
7. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.
8. Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt az intézményvezető felé.
9. Az intézményvezető a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
10. A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.
11. A panaszos bejelenti panaszát az oktatási jogok biztosára felé.
12. Az ügy végigvitele után még a bírósági lehetőség van hátra. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

## **7. Dokumentációs előírások**

A panaszokról az intézményvezető-helyettesek, tagintézményvezetők „Panaszkezelési nyilvántartást” kötelesek 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.

### Záró rendelkezések

Jelen szabályzat annak kihirdetésének napján lép hatályba, rendelkezéseit a hatályba lépéskor még el nem bírált panaszokra és közérdekű bejelentésekre is alkalmazni kell.

Jelen panaszkezelési szabályzatot az intézmény vezetője a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. törvény 69. § (1) bekezdés d) pontjában foglalt hatáskörben eljárva határozta meg.

Jelen panaszkezelési szabályzat egy példányát az intézmény titkárságán el kell helyezni.

Mezőtúr, 2020. augusztus 31.

Kozák Zsolt Gyula  
intézményvezető