

Közép-Budai Tankerületi Központ  
197005 Fekete István Óvoda, Általános Iskola, Szakiskola és EGYMI  
1126 Budapest, Orbánhegyi út 7.  
tel/fax: 06-1/3550736  
[info@bp12feketei.hu](mailto:info@bp12feketei.hu)  
OM 038420

---

# Panaszkezelési Szabályzat

Készítette: Dr Somogyiné Takács Andrea intézményvezető  
2020. május

## TARTALOM

<b>1</b>	<b>Bevezetés</b>	<b>3</b>
1.1	A szabályzat célja	3
1.2	Alapelvek	3
<b>2</b>	<b>Eljárás rend</b>	<b>4</b>
2.1	A panaszkezelés menete	4
2.1.1	A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend	4
2.1.2	Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend	5
2.1.3	Formális panaszkezelési eljárás-panaszbejelentés módjai	6
<b>3</b>	<b>Panasznyilvántartás</b>	<b>7</b>
3.1	A panaszkezelés folyamata	7
3.2	Jogorvoslati lehetőségek	7
<b>4</b>	<b>Egyéb rendelkezések</b>	<b>8</b>
4.1	A szabályzat személyi és időbeli hatálya:	8
4.2	A szabályzat elérhetősége	8
4.3	Hatálybalépés	8

# 1 Bevezetés

Az intézménnyel kapcsolatban álló gyermekeket és szüleiket, az intézmény alkalmazottait, valamint az intézménnyel kapcsolatban álló személyeket (továbbiakban: partner) panasztételi jog illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekkel kapcsolatban az intézmény köteles, illetve jogosult intézkedésre. A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézményvezető / tagintézményvezető köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.

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

## 1.1 A szabályzat célja

A munkavégzés során a szülők, alkalmazottak körében keletkező problémák megfelelő szinten és a legkorábbi időpontban való megoldása.

### A szabályozás érintettjei

Az alkalmazotti kör, intézményvezető és helyettese, tagintézményvezető és helyettese.

**A szabályozásért felelős:** az intézményvezető

**Határidő:** a problémához rendelt

**A szabályzat hatálya:** intézmény dolgozói, szülők

**A szabályzat hatályba lépésének ideje:** 2020. május 11.

**Szabályzat felülvizsgálata:** A Szervezeti és Működési Szabályzattal egyidőben

## 1.2 Alapelvek

Intézményi gyakorlatunk alapkövetelménye partnereink felvetéseinek gyors kivizsgálása, és a feltárt hibák orvoslása. A beérkezett észrevételeket elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink továbbfejlesztéséhez. A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.

A panaszkezelésnek, gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt minél előbb orvosolni kell a panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket az intézményvezető, /távollétében a vezető-helyettes/, a tagintézményvezető /távollétében a tagintézményvezető helyettes/ köteles megvizsgálni.

A panasz jogossága esetén az intézményvezető / tagintézményvezető köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, illetve a fenntartónál kell intézkedést kezdeményezni.

A Panaszkezelési szabályzatról az iskolába lépéskor, a házirenddel együtt, minden érintettet (szülőt és dolgozót) tájékoztatni kell.

## 2 Eljárás rend

A panaszt, a vélt vagy valós problémát elsősorban és először a „bepanaszolttal” kell tisztázni. Amennyiben ez nem vezet, eredményre akkor tovább kell lépni a panaszkezelés szabályzata szerint.

Ha a panasz nem a megfelelő szintre érkezik, vissza kell utalni a megfelelőre, erről a panaszt értesíteni kell.

A panaszt legalább a II. szinttől írásba kell foglalni.

Amennyiben a probléma megoldásához türelmi időre van szükség, meghatározott időtartam után (pl. 1 hónap) az érintettek közösen értékeli a beválást.

A panaszkezelés rendjét az érintettekkel ismertetni kell.

A panaszokkal kapcsolatos írásos dokumentációt az erre a célra kijelölt helyen, elzártan kell tartani.

Az intézményvezető / tagintézményvezető ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat és értékeli a megvalósítást, ill. szükség esetén korrekciós javaslatot tesz és készít.

### 2.1 A panaszkezelés menete

#### 2.1.1 A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

A tevékenységek szintjei, lépései

**I. szint:** A panaszos (saját vagy gyermeke képviselőjében) az óvodai / iskolai csoportvezetőhöz / osztályfőnökhöz/ a gyermeket ellátó utazó gyógypedagógushoz fordul problémájával.

Az óvodai csoportvezető/ osztályfőnök / utazó gyógypedagógus megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, tisztázza a panaszossal az ügyet; ha jogos, tovább viszi az érintettek felé.

Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel és a panaszossal; ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárul.

Az óvodai csoportvezető / osztályfőnök / utazó gyógypedagógus tájékoztatja az intézményvezetőt / tagintézményvezetőt. Határidő: max. 5 munkanap

**II. szint:** Az óvodai csoportvezető / osztályfőnök / utazó gyógypedagógus továbbítja a panaszt az intézményvezető / tagintézményvezető felé.

A vezető egyeztet a panaszossal és az érintettel.

Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 10 munkanap

Felelős: intézményvezető

**III. szint:** A panaszos bejelenti, vagy a vezető továbbítja a panaszt a fenntartó felé.

A vezető a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt, és közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.

Fenntartói egyeztetés a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárult.

Határidő: 30 nap

Felelős: fenntartó

**IV. szint:** Amennyiben a panaszkezelés eredménytelensége miatt a panasz bíróságra kerül, az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

### ***2.1.2 Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend***

**I. szint:** A panaszos (dolgozó) problémájával a témakör felelőséhez fordul az alábbiak szerint:

✓ Gyermekkel, szülőkkal kapcsolatos kérdések → vezető, vezető helyettes

✓ Neveléssel kapcsolatos kérdések → vezető, vezető-helyettes

✓ Munkaügyi/munkajogi kérdések → vezető, a feladatot elrendelő

✓ Munkaszervezési kérdések → Közvetlen felettes, elrendelő

✓ Egyéb kérdések → Közvetlen felettes, elrendelő

A felelős megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, tisztázza az ügyet a panaszossal. Amennyiben jogos, tovább viszi az érintettek felé.

Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel, a panaszossal. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 3 munkanap

Felelős: közvetlen felettes

**II. szint:** A témakör felelőse közvetíti az írásba foglalt panaszt a területért felelős vezető helyettes vagy vezető felé.

A vezető vagy vezető helyettes egyeztet a panaszossal és az érintettekkel

Egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 10 munkanap

Felelős: vezető, vezető- helyettes

**III. szint:** A panaszos bejelenti, vagy a vezető továbbítja a panaszt a fenntartó felé.

A vezető a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt, közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.

Fenntartói egyeztetés a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 30 munkanap

Felelős: fenntartó

**IV. szint:** A panaszos bírósági keresettel él. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

### ***2.1.3 Formális panaszkezelési eljárás-panaszbejelentés módjai***

Személyesen: Időpont egyeztetéssel 8:00-16:00 óráig

telefonon: 06/13550736

Írásban: 1126 Budapest, Orbánhegyi út 7.

Elektronikus levélben: [info@bp12feketei.hu](mailto:info@bp12feketei.hu)

### 3 Panasznyilvántartás

A II. szinten a partnerek panaszairól, és az azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- 1) a panaszos (intézmény/személy) adatait
- 2) a panasz leírását, tárgyat képező esemény vagy tény megjelölését
- 3) a panasz benyújtásának időpontját és módját
- 4) a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indoklását
- 5) a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
- 6) a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt
- 7) a panaszban megjelölt igényről való döntést
- 8) a panasz megválaszolásának időpontját és módját – a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl. panasz oka, gyakorisága)
- 9) Az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat három évig archiváljuk, ezt követően az adathordozókat (okiratokat) selejtezzük. A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panasz regisztrálásának és elbírálásának célját szolgálják. Felkészülünk a regisztrációjára és megkezdődik a panasz kivizsgálása, a hiányzó információk, szakvélemények stb. beszerzése. Amennyiben valamennyi fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.
- 10) A döntés lehet: – a panasz elfogadása – panasz részbeni elfogadása – panasz elutasítása. A döntéshozatalt a válasz elkészítése és megküldése követi írásos formában (írásban, e-mailben)

#### 3.1 A panaszkezelés folyamata

- a) A panasz benyújtása
- b) regisztráció,
- c) kivizsgálás,
- d) döntés,
- e) válasz,
- f) elemzés.

#### 3.2 Jogorvoslati lehetőségek

A panasz elutasítása esetén az intézmény a partnert írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

## **4 Egyéb rendelkezések**

### **4.1 A szabályzat személyi és időbeli hatálya:**

A szabályzat az intézmény valamennyi partnerére, szervezeti egységére, alkalmazottjaira kiterjed.

### **4.2 A szabályzat elérhetősége**

Jelen panaszkezelési szabályzat az intézmény Szervezeti és Működési Szabályzatának mellékletét képezi, amely az intézmény honlapján ([feketeiskola.hu](http://feketeiskola.hu)) megtalálható.

### **4.3 Hatálybalépés**

Jelen szabályzat 2020.május 11. napjától hatályba lép.

Dr Somogyiné Takács Andrea  
intézményvezető