



*OM azonosító:  
030179*

*Nyilvántartási  
szám:  
K10413*

*Rostisok Sövénnyéért  
Alapítvány:  
18492972-1-07*

# SZERVEZETI ÉS MŰKÖDÉSI SZABÁLYZAT

9. számú melléklet:

# PANASZ- KEZELÉSI REND

## Tartalomjegyzék

1.	Bevezető.....	3
2.	Jogszabályi háttér.....	3
3.	Az oktatási igazolvány fajtái és a jogosultak köre.....	3
4.	Formális panaszkezelési eljárás.....	3
1.1.	Panaszkezelés tanuló esetében.....	3
1.2.	Panaszkezelés az alkalmazottak (pedagógus és nem pedagógus) részére.....	4
1.3.	Panaszkezelés szülő, gondviselő, nevelőszülő esetében.....	5
1.4.	Panaszkezelés más ügyfél, panaszos esetében.....	5
5.	Dokumentációs előírások.....	6
6.	Záró rendelkezések.....	7

## 1. Bevezető

Iskolánk panaszkezelési szabályzatának jogi háttérét az alábbi törvények adják:

## 2. Jogsabályi háttér

- a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. törvény (továbbiakban: Nkt.),
- az oktatási igazolványokról szóló 362/2011. (XII. 30.) Korm. rendelet (továbbiakban: Rendelet, R),
- a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló 85/2007. (IV. 25.) Korm. rendelet.

## 3. Az oktatási igazolvány fajtái és a jogosultak köre

Az iskola tanulóit és szüleiket, gondviselőiket, nevelőszülőket, más ügyfeleket valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre. A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az igazgató köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni. A Panaszkezelési rend az SZMSZ része, melyről az iskolába lépéskor a házirenddel együtt mindent tanulót, szüleiket, nevelőszülőket és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

## 4. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen az iskola titkárságán
- telefonon (06-25-510-600)
- írásban (2400 Dunaújváros, Bartók Béla tér 2-4.)
- elektronikusan (posta@rosti.edu.hu)

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – a szaktanár, az osztályfőnök, az igazgatóhelyettes vagy az igazgató hatáskörébe tartozik.

### 1.1. Panaszkezelés tanuló esetében

Cél, hogy a tanulót érintő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani vagy megoldani.

#### 1. szint:

- A panaszos problémájával a szaktanárhoz vagy osztályfőnökhöz fordul.
- Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

**2. szint:**

- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az igazgató felé.
- Az igazgató 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek 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 a beválást.

**3. szint:**

- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az igazgató a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.
- A folyamat gazdája az igazgató, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

## ***1.2. Panaszkezelés az alkalmazottak (pedagógus és nem pedagógus) részére***

A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

**1. szint: 2. szint: 3. szint:**

- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja az igazgatóhoz.
- Az igazgató megvizsgálja 3 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor tisztázzák az ügyet.
- Ha a panasz jogosnak minősül, akkor az igazgató 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ezt követően 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 értékeli a panaszos és az igazgató a beválást.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg az igazgató közreműködésével, akkor a fenntartó felé kell jelezni.
- 15 munkanapon belül az iskola igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére írásban.
- Ezután a fenntartó képviselője és az igazgatóje egyeztet 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 igazgató, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

### **1.3. Panaszkezelés szülő, gondviselő, nevelőszülő esetében**

#### **1. szint**

- A panaszos problémájával a szaktanárhoz fordul.
- A szaktanár aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén a szaktanár egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

#### **2. szint:**

- Abban az esetben, ha a szaktanár nem tudja megoldani a problémát, akkor az osztályfőnökhöz fordulhat.
- Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

#### **3. szint:**

- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az igazgató felé.
- Az igazgató 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek 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 a bevalást.

#### **4. szint:**

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

#### **5. szint:**

- A panaszos bejelenti panaszát az oktatási jogok biztosa felé.
- Az ügy végig vitele után még a bírósági lehetőség van hátra. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.
- A folyamat gazdája az igazgató, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

### **1.4. Panaszkezelés más ügyfél, panaszos esetében**

### 1. szint:

- A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
- Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

### 2. szint:

- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az igazgató felé.
- Az igazgató 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek 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 a beválást.

### 3. szint:

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

### 4. szint:

- A panaszos bejelenti panaszát az oktatási jogok biztosa felé.
- Az ügy végig vitele után még a bírósági lehetőség van hátra. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.
- A folyamat gazdája az igazgató, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

## 5. Dokumentációs előírások

A panaszokról az osztályfőnök vagy az igazgató „Panaszkezelési nyilvántartás”-t köteles vezetni, 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 teendő(k)ről.

## 6. Záró rendelkezések

### A szabályzat időbeli és személyi hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed az intézmény valamennyi dolgozójára, tanulóira, a szülők közösségére. Jelen szabályzat az intézmény szervezeti és működési szabályzatának melléklete, melyet a Dunaújvárosi Rosti Pál Gimnázium és Általános Iskola nevelőtestülete 2024. 09. 11-én elfogadott.

Dunaújváros, 2024. szeptember 11.



Kaszás Zsolt  
igazgató

### Mellékletek

1. számú melléklet: Panaszkezelési nyilvántartó lap

## 1. számú melléklet

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap		
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:	
Panasz leírása:		
Panaszt fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	