

Kőbányai Komplex Óvoda, Általános Iskola,  
Készségfejlesztő Iskola és  
Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény  
1107 Budapest Gém u. 5-7.  
OM 038418

---

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT



2018.

### ***Jogszabályi háttér***

- 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésről,
- 2011. évi CXC. törvény a nemzeti köznevelésről,
- A 2011. évi CLXXIX. törvény a nemzetiségek jogairól,
- A 2011. évi CCIX. törvény a családok védelméről,
- A 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról,
- 1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról,
- 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról,
- 229/2012.(VIII. 28) Korm. rendelet a nemzeti köznevelésről szóló törvény végrehajtásáról,
- 110/2012. (VI. 4.) Korm. rendelet a Nemzeti alaptanterv kiadásáról, bevezetéséről és alkalmazásáról,
- 335/2005. (XII. 29.) Korm. rendelet a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről,
- A szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásokról és az állam által kötelezően nyújtandó szolgáltatásokról szóló 83/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet,
- 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet a nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról (továbbiakban: EMMI rendelet),
- 32/2012. (X. 8.) EMMI rendelet a Sajátos nevelési igényű gyermekek óvodai nevelésének irányelve és a Sajátos nevelési igényű tanulók iskolai oktatásának irányelve kiadásáról.

### ***Intézményi belső szabályozók:***

- Szervezeti és Működési Szabályzat
- Pedagógiai Program
- Házi rend
- Hatályos éves Munkaterv

### ***1. A panaszkezelési rend az intézményben***

Az iskola tanulóit, szüleit/gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit **panasztételi jog** illeti meg.

Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az intézmény köteles, illetve jogosult intézkedésre.

A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az intézménybe lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleit, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

### ***2. A panaszkezelés célja***

Az intézményben történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő és bejelentett egyéni jog és érdeksérelmeket megszüntesse, a közösség érdekeit szolgáló-javaslatokat a lehetőségekhez mérten megvalósítsa.

### ***3. A partner panaszának bejelentésének módjai***

A partner panaszának bejelentési módjai:

- Személyesen (szóban, írásban).
- Írásban (személyes átadással, postai vagy elektronikus módon).

Az azonosíthatatlan személy (névtelen bejelentő) által tett panasz vagy bejelentés vizsgálatát az eljárásra jogosult mellőzheti.

A személyes panasztételt fogadja:

- írásbeli panasz esetén hétfőtől-péntekig 8.00-16.00 óra között az iskolatitkár
- szóbeli panasz esetén előre egyeztetett időpontban az illetékes osztályfőnök vagy intézményegység-vezető.

Az írásbeli panasztétel fogadása bármikor

- postai úton, az intézmény címére: Kőbányai Komplex Óvoda, Általános Iskola, Készségfejlesztő Iskola és Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény 1107 Budapest Gém u. 5-7. címre
- elektronikus levélben: kobanyai@komplexegymi.hu címre

### ***4. A panaszkezelés lépései, fokozatai***

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az osztályfőnök, az intézményegység-vezetők, az intézményvezető-helyettes vagy az intézményvezető hatáskörébe tartozik.

Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az intézményegység-vezetőjéhez fordul. Az intézményegység-vezető kezeli a problémát vagy az intézményvezető- helyetteshez fordul.

Az intézményvezető-helyettes kezeli a problémát, vagy az intézményvezetőhöz fordul.

## ***5. A panaszkezelés általános elvei***

A panaszkezelő személy saját hatáskörében, az eljárásrend szerint intézkedik a panasz okának elhárítására, a probléma megnyugtató lezárására.

Az eljárás az érintett felek közös helyzetelemzésére épül, de szükség szerint más szakembert, intézményt is bevonható a felmerült probléma megoldása érdekében.

Jogos panasz rendezését és a partner tájékoztatását 30 napon belül le kell zárni.

Amennyiben a fenti időtartamnál hosszabb időt vesz igénybe a panasz kivizsgálása a panaszost a bejelentés beérkezésétől számított 10 napon belül értesíteni kell arról, hogy ügye folyamatban van, valamint az érdemi válasz várható időpontjáról. A panaszos tájékoztatandó az igénybe vehető közvetítés lehetőségéről, valamint az egyéb jogorvoslati lehetőségekről.

A vizsgálat befejezésekor a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével - a panaszost értesíteni kell.

A panaszkezelés során felmerült problémának oktatási folyamatra gyakorolt hatását meg kell vizsgálni. Ebbe az érintett feleket – pl. pedagógusokat, nevelő-oktató munkát segítőket, szülőket, stb. - be kell vonni.

Amennyiben a panaszról megállapításra kerül, hogy nem jogos, vagy kezelésére az intézmény nem jogosult, azt a panaszkezelő személynek közölnie kell a panaszt tevővel oly módon, hogy a válaszával egyidejűleg a probléma kezelésére tanácsot kell adnia, vagy abban segítséget kell nyújtania, a 2013. évi CLXV. tv. 3. §-ban foglaltak szerint.

A panaszkezelési eljárás ellenőrzése az általános intézményvezető-helyettes feladata, aki tanév végén összegzi a tapasztalatokat és írásban rögzíti a tapasztalatokat, elkészíti éves beszámolóját.

## ***6. Panaszkezelés gyermek/tanuló esetébe***

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.

Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt az intézményegység-vezető felé (legkésőbb 3 munkanapon belül). Ha az intézményegység-vezető sem tudja kezelni a panaszt 3 munkanapon belül az intézményvezető helyettesnek közvetíti. Az intézményvezető-helyettes 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Szükség esetén az intézményvezető-helyettes a panaszt az intézményvezető felé közvetíti.

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 a beválást.

Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.

Az intézményvezető a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.

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

Az alkalmazott panaszát írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült (intézményegység-vezetők, intézményvezető-helyettes).

A felelős 3 munkanapon belül kivizsgálja a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.

Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.

Ezt követően a felelős és a panaszos 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 a felelős a beválást.

Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg, sem a felelős, se az intézményvezető közreműködésével, akkor az intézményvezető a fenntartó felé jelez.

15 munkanapon belül az intézményvezető a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, és írásban közös javaslatot tesz a probléma kezelésére. Ezután a fenntartó képviselője és az intézményvezető egyeztetnek 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.

A le nem zárt ügyben az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg a továbbiakban.

### ***8. Jogorvoslati lehetőségek***

Abban az esetben, ha a panaszkezelő eljárás sikertelen az intézmény a partnert írásban tájékoztatja arról, hogy a továbbiakban panaszával milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

### ***9. Dokumentációs előírások***

A panaszkezelésről nyilvántartást kell vezetni. A nyilvántartás vezetése a panaszkezelő, annak ellenőrzése az intézményvezető helyettes feladata.

A „Panaszkezelési nyilvántartásnak” 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.

A "Panaszkezelési nyilvántartáshoz" csatolni kell

1. A panasz leírását tartalmazó dokumentumot
2. Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentumát
3. A panasztevő nyilatkozatát a tájékoztatásban foglaltak elfogadásáról
4. Amennyiben nem fogadja el a tájékoztatást jegyzőkönyvet kell felvenni az el nem fogadás indokairól és a további teendőkről.

*10. Panaszkezelési Nyilvántartó Lap*

<b>Panaszkezelési Nyilvántartó Lap</b>		
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:	
Panasz leírása:		
Panasz fogadó	neve:	beosztása:
Panaszkezelő	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	

## 11. Egyéb rendelkezések

### A szabályzat személyi és térbeli hatálya

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

### A szabályzat elérhetősége

Jelen Panaszkezelési szabályzatát az intézmény a székhelyén, a faliújságon és weblapon is elérhetővé illetve közzéteszi.

### A szabályzat hatálybalépése

Jelen szabályzat 2018. év.....hó.....napjától hatályos.

### Jóváhagyási, egyetértési, véleményezési záradék

A Kőbányai Komplex Óvoda, Általános Iskola, Készségfejlesztő Iskola és Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény Panaszkezelési szabályzatának tartalmával kapcsolatban a **nevelőtestület** 20..... év.....hó.....napján egyetértését kinyilvánította és elfogadta. (Jelenléti ív mellékelve)

A Kőbányai Komplex Óvoda, Általános Iskola, Készségfejlesztő Iskola és Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény Panaszkezelési szabályzatát a **szülői szervezet** tagjai 20..... év.....hó.....napján megismerték, véleményezési, javaslattevő jogukat gyakorolták. (Jelenléti ív mellékelve.)

A Kőbányai Komplex Óvoda, Általános Iskola, Készségfejlesztő Iskola és Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény Panaszkezelési szabályzatát a **diákönkormányzat** tagjai 20..... év.....hó.....napján megismerték, véleményezési, javaslattevő jogukat gyakorolták. (Jelenléti ív mellékelve.)

Budapest, 2018.

.....  
Némethné Varga Ibolya  
intézményvezető

.....  
Szaller Irén  
Szülői Szervezet képviselője

.....  
Skaper Tamara  
Diákönkormányzatot segítő pedagógus