



ZUGLÓI HAJÓS ALFRÉD MAGYAR-NÉMET KÉT TANÍTÁSI NYELVŰ ÁLTALÁNOS ISKOLA  
1142 BUDAPEST UNGVÁR U. 36. TEL./ FAX: 251-3080, 221-8423 E-MAIL: zugloi.hajos@zugloihajos.hu www.zugloiskajos.hu

Ikt.: 397/2019

**A Zuglói Hajós Alfréd Magyar-Német  
Két Tanítási Nyelvű Általános Iskola  
1142 Budapest, Ungvár u. 36  
OM azonosító: 035059  
panaszkezelési szabályzata**

**2019.**

*Molnár Márta*

Molnár Márta  
intézményvezető



## I. Általános bevezető

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

- Az iskola tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles illetve jogosult intézkedésre.
- A panasz jogosságát, a körülményeket az intézmény pedagógusai vagy a vezetője vagy helyettesei kötelesek megvizsgálni.
- Jogossága esetén kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.

A panaszkezelési eljárás célja:

- Az iskolában történő tanulás és munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

Alapelvek:

- A panaszkezelésnek érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményeznie.
- 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.

## II. Panaszkezelési rend

### 1. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszukat megtehetik:

- személyesen, munkaidőben az iskola titkárságán 8.00-16.00 között
- telefonon, munkaidőben az iskola titkárságán 8.00-16.00 között (061 251 30 80)
- írásban személyesen benyújtva vagy postai úton (1142 Budapest, Ungvár u. 36.)
- elektronikusan (zugloihajos@zugloihajos.hu)

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

## 2. A panaszkezelés szintjei (Hova forduljon először a panaszos?)

### a.) A panaszos tanuló

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

### b.) A panaszos szülő

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

### c.) A panaszos pedagógus illetve egyéb dolgozó

#### Munkaügyi kérdéskör esetén:

1. szint: iskolatitkár
2. szint: intézményvezető vagy fenntartó munkaügyekkel foglalkozó referense
3. szint: fenntartó

#### Pedagógiai, szakmai kérdéskör esetén:

1. szint: munkaközösség-vezető (egyéb dolgozók esetén, NOKS: intézményvezető-helyettesek, technikai dolgozók esetében: gazdasági ügyintéző)
2. szint: intézményvezető-helyettesek
3. szint: intézményvezető

### d.) A panaszos nincs közvetlen kapcsolatban az intézménnyel

Szükség szerint segítséget kapva rendezheti panaszát a megfelelő szint elérésével.

## 3. Panaszkezelés tanuló esetében

- A panaszos problémájával a szaktanárhoz, osztályfőnökhöz fordul.
- A szaktanár, 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 azonnal az intézményvezető felé.
- Az igazgató 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- 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.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelentheti a panaszt a fenntartó felé.

- Ha panaszkezelés nem az intézmény hatáskörébe tartozik (pl.: étkeztetés, vagyontárgy eltulajdonítása stb.), akkor az iskola a panaszost tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz fordulhat.

#### 4. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
- A felelős megvizsgálja 3 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 5 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, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az intézményvezető közreműködésével, akkor az intézményvezető a fenntartó felé jelez.
- Ezt követő 15 munkanapon belül az iskola intézményvezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban is.
- 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 mennyire vált be a javasolt megoldás.
- 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 intézményvezető, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegezi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

### III. Panasznyilvántartás

#### 1. Dokumentáció

A Panasznyilvántartó lapon (lásd. melléklet) érkezett panaszokról és az azokat megoldó intézkedésekről az intézmény nyilvántartást vezet, mely az alábbi adatokat tartalmazza:

- a) A panaszos adatai.
- b) A panasz leírása (a tárgyat képező esemény vagy tény leírása).
- c) A panasz benyújtásának időpontja és módja.
- d) A panasz megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoklása.
- e) Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve, beosztása.
- f) Az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határideje.
- g) A kivizsgálás során szerzett információk és az esetleges szakvélemény.

## 2. A dokumentumok és bizonylatok rendje

- Megőrzési hely: iktató.
- Megőrzési idő: 5 év.
- Felelős: a panaszkezelési szintnek megfelelő személy és az iskolatitkár.
- Intézkedést hozhat: a megfelelő szinten lévő személy (pedagógus, osztályfőnök, intézményvezető-helyettes, intézményvezető, fenntartó).
- Értesítést kap: panaszos, irattár, rendkívüli esetben a fenntartó (bejelentési kötelezettség).

## IV.1. sz. melléklet: Panasznyilvántartó lap

### V. Legitimáció


A panaszkezelési szabályzatot az intézmény diákönkormányzata 2019. április 29-én tartott ülésén véleményezte, melyet aláírással tanúsítok.

Budapest, 2019. április 29.

  
.....  
diákönkormányzat képviselője


A panaszkezelési szabályzatot a szülői szervezet (SZMK) 2019. április 26- 2019. április 29. időszakban megismerte. Aláírással tanúsítom, hogy a szülői szervezet (közösség) véleményezési jogát jelen panaszkezelési szabályzat során, a jogszabályban előírtaknak megfelelően gyakorolta.

Budapest, 2019. április 29.

  
.....  
szülői szervezet (közösség) képviselője


A panaszkezelési szabályzatot az intézményi tanács 2019. április 29-én tartott ülésén megtárgyalta. Aláírással tanúsítom, hogy az intézményi tanács véleményezési jogát jelen panaszkezelési szabályzat során, a jogszabályban előírtaknak megfelelően gyakorolta.


Budapest, 2019. április 29.

  
.....  
intézményi tanács képviselője

A Panaszkezelési szabályzatot a Zuglói Hajós Alfréd Magyar-Német Két Tanítási Nyelvű Általános Iskola alkalmazotti közössége a 2019. évi május 6-i alkalmazotti értekezleten megismerte és elfogadta. A szabályzat az elfogadás napjától hatályos.

Budapest, 2019. május 6.

  
.....  
a nevelőtestület nevében

  
.....  
intézményvezető



**1. sz. melléklet: Panasznyilvántartó lap**

Iktatószám:	
Benyújtás ideje:	év:                      hónap:                      nap:
Benyújtás módja:	
Panaszos adatai:	Név: Cím: Elérhetőségei:
Panasz leírása (a tárgyat képező esemény vagy tény):	
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy:	Név: Beosztás:
A kivizsgálás során szerzett információk, szakvélemények stb. rövid leírása:	
A panasz orvoslására szolgáló intézkedések leírása, elutasítás esetén annak indoklása:	
Csatolt mellékletek megnevezése:	
Az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határideje	
A panasz lezárásának határideje:	

.....  
panaszos

.....  
panaszt átvevő