

*Bakáts Téri Ének-Zenei
Általános Iskola
1092 Budapest
Bakáts tér 12.
Tel/Fax: 217-04-85
E-mail: bakats@delpest-tk.hu*



A Bakáts Téri Ének-zenei Általános Iskola

Panaszkezelési szabályzata

Tartalom

Jogszabályi háttér, általános tudnivalók

Formális panaszkezelési eljárás

Panaszkezelés tanuló esetében

Panaszkezelés szülő/gondviselő esetében

A panaszkezelés lépcsőfokai tanuló, gondviselői panasz esetén

Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak (pedagógusok és nem pedagógusok) részére

Panaszkezelés külső partner esetében

Dokumentációs előírások

Legitimációs záradék

Jogszabályi háttér

2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről

20/2012. (VIII. 31.) EMMI-rendelet

Általános tudnivalók

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.

Az iskola tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, az iskola dolgozóit, valamint az iskola külső partnereit panasztételi jog illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola jogosult, illetve köteles az intézkedésre.

A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell. A Panaszkezelési szabályzat elérhető az iskola honlapján.

A panaszkezelés rendje azokat a folyamatokat érinti, amelyek nem kerültek szabályozásra az iskola házirendjében, SZMSZ-ében.

Formális panaszkezelési eljárás

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – elsődlegesen a szaktanár/osztályfőnök, a konfliktusok további fennállása esetén a vezetőség hatáskörébe tartozik.

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen (a hivatalos fogadóórákon vagy egyéb időpontban minden esetben előzetes telefonos egyeztetés után),
- telefonon (+36-1-217-04-85)
- írásban (1092 Budapest, Bakáts tér 12.)
- elektronikus levélben (bakats@delpeszt-tk.hu)

A panaszok kezelése elsősorban a szaktanár, az osztályfőnök, illetve az igazgató-helyettesek és az igazgató hatáskörébe tartozik.

Panaszkezelés tanuló esetében

A panaszkezelési eljárás célja, hogy a tanulót érintő problémákat, vitákat a lehető legkorábban, a megfelelő szinten lehessen feloldani vagy megoldani, illetve a konfliktuskezelési eljárás módszerét, technikáját tanulóinkkal elsajátítani.

1. A panaszos tanuló szaktárgyi problémák esetén a szaktanárhoz, az osztályközösséget érintő ügyekben az osztályfőnökhöz fordulhat.

A szaktanár/osztályfőnök a lehető legrövidebb időn belül (egy-két nap) megvizsgálja a panaszt. Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel, és ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

2. Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, írásban vagy szóban közvetíti a panaszt a tagozatos igazgatóhelyettesnek. Az igazgatóhelyettes 3 napon belül egyeztet a panaszossal, lehetőleg a szaktanár, osztályfőnök jelenlétében. Ha ez sem eredményes, az igazgató egyeztet a panaszossal szaktanár, osztályfőnök, valamint az igazgatóhelyettes jelenlétében. Ezen a ponton a tanuló szülője/gondviselője tájékoztatása, bevonása célszerű.

Mindkét esetben az egyeztetés utáni megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.

Ha a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik az orvoslás eredményét.

3. Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos vagy képviselője jelentheti a panaszt a fenntartónak.

Ha a panasz közösségi jellegű, a folyamatba a panaszos kérésére az osztálya BÖK képviselője, a diákelnök vagy a BÖK segítő pedagógusa is bevonható.

A folyamat gazdái az igazgatóhelyettesek, akik a tanév végén összegzik a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzik a korrekciót az adott lépésnél, és elkészítik a beszámolót az éves értékeléshez.

Panaszkezelés szülő/gondviselő esetében

1. A panaszos szaktárgyi problémák esetén a szaktanárhoz, az osztályközösséget érintő ügyekben az osztályfőnökhöz fordulhat.

A szaktanár a lehető legrövidebb időn belül (egy-két nap) megvizsgálja a panaszt. Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel, és ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

2. Abban az esetben, ha a szaktanár nem tudja megoldani a problémát, akkor a panaszos vagy a szaktanár az osztályfőnökhöz fordulhat. Az osztályfőnök a lehető legrövidebb időn belül megvizsgálja a panaszt, egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

3. Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, írásban vagy szóban közvetíti a panaszt a tagozatos igazgatóhelyettesnek. Az igazgatóhelyettes 3 napon belül egyeztet a panaszossal, lehetőleg a szaktanár, osztályfőnök jelenlétében. Ha ez sem eredményes, az igazgató egyeztet a panaszossal szaktanár, osztályfőnök, valamint az igazgatóhelyettes jelenlétében.

Mindkét esetben az egyeztetés utáni megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.

Ha a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik az orvoslás eredményét.

4. Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos vagy képviselője jelentheti a panaszt a fenntartónak, és ha ez eredménytelen, akkor az oktatási jogok biztosának.

A folyamat gazdája az igazgató, aki a tanév végén összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzik a korrekciót az adott lépésnél, és elkészítik a beszámolót az éves értékeléshez.

A panaszkezelés lépcsőfokai tanulói, gondviselői panasz esetén tehát

1.

szaktanár: szaktárgyi kérdésekben

osztályfőnök: osztályközösséget érintő kérdésekben

BÖK: osztályképviselő, diákelnök vagy segítő pedagógus

2. osztályfőnök

3. tagozatos igazgatóhelyettesek

4. igazgató

5. fenntartó

Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak (pedagógusok és nem pedagógusok) részére

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

Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, akivel vagy ahol a probléma felmerült.

Ha nem sikerült kielégítően megoldani, pedagógus és NOKS dolgozók esetén a panaszos az érintettel a tagozatvezető igazgatóhelyetteshez fordul (lásd innentől: felelős), aki megvizsgálja a panaszt és tisztázza az ügyet az érintettekkel.

Technikai dolgozók esetén a panaszos a gondnokhoz, sikertelen egyeztetés után az igazgatóhoz fordul.

Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást szóban vagy 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.

Amennyiben a probléma nem oldódott meg, következő lépésben az érintettek az igazgatóhoz fordulnak.

Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos a fenntartóhoz fordulhat.

Ezt követően az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

A folyamat gazdái az igazgatóhelyettesek, technikai dolgozók esetén az igazgató. Ők a tanév végén összegzik a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzik a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészítik a beszámolójukat az éves értékeléshez.

Panaszkezelés külső partner esetében

1. A panaszos problémájával ahhoz az iskolai dolgozóhoz fordul, akivel a külső kapcsolatot elsősorban tartotta (kapcsolattartó). A kapcsolattartó a lehető legrövidebb időn belül (egy-két nap) megvizsgálja a panaszt. Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel, és ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

2. Abban az esetben, ha a kapcsolattartó nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt az igazgató felé. Az igazgató a lehető legrövidebb időn belül egyeztet a panaszossal, lehetőleg a kapcsolattartó jelenlétében. Az egyeztetés utáni megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.

Ha a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik az orvoslás eredményét.

4. Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos vagy képviselője jelentheti a panaszt a fenntartónak.

A folyamat gazdája az igazgató, aki a tanév végén összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzik a korrekciót az adott lépésnél, és elkészítik a beszámolót az éves értékeléshez.

Dokumentációs előírások

A panaszokról az igazgatóhelyettesek kitöltött „Panaszkezelési nyilvántartó lap”-ot kapnak az osztályfőnököktől, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasz tételének időpontja
2. A panasztevő neve
3. A panasz leírása
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.

A Panaszkezelési nyilvántartó lapnak nincs formai, csak tartalmi követelménye. Panaszkezelési nyilvántartó lapot akkor kell készíteni, ha a panasz legalább igazgatóhelyettesi szintre lépett. Azonban minden szinten össze kell gyűjteni és a panaszkezelő rendelkezésre bocsátani az ügyben keletkezett összes írásos (elektronikus és egyéb) dokumentumot és jegyzetet.

Legitimációs záradék

A Panaszkezelési Szabályzatot a Bakáts Téri Ének-zenei Általános Iskola tantestülete véleményezte és elfogadta: 2025. augusztus hónap 27. napján (iktatószám: klik034937001/01292-2/2026).

A szabályzatot a Szülői Munkaközösség 2026. szeptember hónap 29. napján véleményezte és elfogadta. (Iktatószám: klik034937001/01292-5/2026)

A szabályzatot a Bakáts Téri Ének-zenei Általános Iskola Diákönkormányzata 2026. szeptember hónap 30. napján véleményezte és elfogadta. (Iktatószám: klik034937001/01292-6/2026)

A véleményezésekről szóló dokumentumok az intézmény irattárában megtalálhatók.

Budapest, 2026. október 2.

Kincses Edit igazgató

Panaszkezelési nyilvántartó lap

1. A panasz tételének időpontja	
2. A panasztevő neve	
3. A panasz leírása	
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.	

Budapest,

aláírás