



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hunyadi János Ének-zenei, Nyelvi Általános Iskola

(1148 Budapest, Wass Albert tér 12.;

OM azonosító: 035056)



Budapest, 2025. augusztus 29.

Tartalom

1.	Bevezetés	2
2.	A panaszkezelés menete.....	2
2.1.	A panasz bejelentése	2
2.2.	A panaszkezelés szintjei	2
2.3.	Panaszkezelés tanuló esetében.....	3
3.	Panaszkezelés szülő esetében.....	3
4.	Panaszkezelés alkalmazott esetében.....	4
5.	A panaszkezelés dokumentálása.....	4
6.	Egyéb.....	5
6.1.	A szabályzat időbeli és személyi hatálya.....	5
6.2.	A szabályzat hozzáférhetősége	5
6.3.	A panaszkezelési szabályzat elfogadása	5

1. Bevezetés

Az iskola tanulóit, szüleiket vagy gondviselőjüket, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg.

Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre. Ha a panaszkezelés nem tartozik az iskola hatáskörébe, akkor az iskola a panaszt tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez vagy hatósághoz fordulhat.

A panaszkezelés alapelvei:

- A panaszkezelésnek érdeminek kell lennie.
- A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kell kezelni.
- A hivatali út (panaszkezelési szintek) betartása kötelező.

2. A panaszkezelés menete

2.1. A panasz bejelentése

A panasztevők az alábbi formában és időpontokban jelenthetik be panaszukat:

- szóban:
 - tanulók: osztályfőnöki órán, ill. a tanórákon kívüli időszakban
 - szülők: hétfőtől péntekig 7.30 és 16.00 óra között az iskola titkárságán, illetve a munkaterv szerinti konzultációs lehetőségek alkalmával (fogadóóra, szülői értekezlet stb.)
 - munkatársak: munkaidőben, előre egyeztetett időpontban
- telefonon: hétfőtől péntekig 7.30 és 16.00 óra között az iskola titkárságán a +36-1-363-00-80-as telefonszámon
- írásban:
 - személyesen: hétfőtől péntekig 7.30 és 16 óra között az iskola titkárságán
 - postai úton: időkorlát nélkül (1148 Budapest, Wass Albert tér 12.)
 - e-mailben: időkorlát nélkül (titkarsag@hunyadi-zuglo.hu; zugloihunyadi@gmail.com)

2.2. A panaszkezelés szintjei

A panasztevő a tanuló:

- | | |
|----------|---|
| 1. szint | szaktanár, osztályfőnök, DÖK-segítő pedagógus |
| 2. szint | igazgatóhelyettes, igazgató |
| 3. szint | fenntartó |

A panasztevő a szülő:

- | | |
|----------|-----------------------------|
| 1. szint | szaktanár |
| 2. szint | osztályfőnök |
| 3. szint | igazgatóhelyettes, igazgató |
| 4. szint | fenntartó |

A panasztevő a pedagógus, a panasz munkaügyi ügyintéző kérdéskörébe tartozik

- | | |
|----------|----------------------|
| 1. szint | gazdasági ügyintéző |
| 2. szint | igazgató |
| 3. szint | fenntartó/munkáltató |

A panasztevő a pedagógus, a panasz szakmai, pedagógiai jellegű

- | | |
|----------|-----------------------------|
| 1. szint | munkaközösség-vezető |
| 2. szint | igazgatóhelyettes, igazgató |
| 3. szint | fenntartó |

2.3. Panaszkezelés tanuló esetében

- A tanuló problémájával az osztályfőnökhöz vagy a DÖK-segítő pedagógushoz fordul. A DÖK-segítő pedagógus az osztályfőnöknek továbbítja a panaszt. Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, és amennyiben azt jogosnak találja, akkor öt munkanapon belül egyeztet az érintettekkel. Ha az egyeztetés eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, akkor közvetíti a panaszt az igazgató felé. Az igazgató öt munkanapon belül egyeztet az érintettekkel. Ha az egyeztetés eredményes, akkor a megállapodást az érintettek írásban rögzítik. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, akkor egy hónap múlva értékelik az érintettek azt.
- Ha a panasz ezek után is fennáll, akkor a panaszos képviselője jelentheti a panaszt a fenntartó felé.

3. Panaszkezelés szülő esetében

- Az érdemjeggyel, ill. a szaktanári értékelési gyakorlattal kapcsolatos nézeteltérések, kérdések tisztázásának első lépése az érintett pedagógussal folytatott tisztázó megbeszélés. Ha ezt a panaszos eredménytelennek tartja, tovább lép az osztályfőnök felé.
- A szülő problémájával az osztályfőnökhöz fordul. Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, és amennyiben azt jogosnak találja, akkor öt munkanapon belül egyeztet az érintettekkel. Ha az egyeztetés eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, akkor közvetíti a panaszt az igazgató felé. Az igazgató öt munkanapon belül egyeztet az érintettekkel. Amennyiben

szükséges, az igazgató bevonja az érintett munkaközösség-vezetőt is az egyeztetésbe. Ha az egyeztetés eredményes, akkor a megállapodást az érintettek írásban rögzítik. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, akkor egy hónap múlva értékelik az érintettek azt.

- Ha a panasz ezek után is fennáll, akkor a panaszos jelentheti a panaszt a fenntartó felé.

4. Panaszkezelés alkalmazott esetében

- Az alkalmazott problémájával a gazdasági ügyintézőhöz (munkaügyi probléma) vagy a munkaközösség-vezetőhöz (pedagógiai-szakmai probléma) fordul. Az ügyintéző aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, és amennyiben azt jogosnak találja, akkor öt munkanapon belül egyeztet az érintettekkel. Ha az egyeztetés eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Ha a gazdasági ügyintéző vagy a munkaközösség-vezető nem tudja megoldani a problémát, akkor közvetíti a panaszt az igazgató felé. Az igazgató öt munkanapon belül egyeztet az érintettekkel. Ha az egyeztetés eredményes, akkor a megállapodást az érintettek írásban rögzítik.
- Ha a panasz ezek után is fennáll, akkor a panaszos jelentheti a panaszt a fenntartó felé. A Közép-Pesti Tankerületi Központ (továbbiakban: Tankerületi Központ) a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvényben foglalt rendelkezéseknek megfelelően – figyelemmel a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvényre, valamint a kormányzati igazgatásról szóló 2018. évi CXXV. törvény rendelkezéseire, munkáltatói visszaélés-bejelentési rendszert üzemeltet, annak érdekében, hogy az alapvető magatartási szabályok valamint a fent említett jogszabályok megszegése miatt a munkáltatói visszaélések bejelentése megvalósuljon.

5. A panaszkezelés dokumentálása

- A postán érkezett panaszt iktatni kell.
- A hivatalos úton érkezett elektronikus panaszt ki kell nyomtatni, majd iktatni kell.
- A szóban elmondott panaszról szükség esetén feljegyzést kell készíteni, a panaszossal alá kell íratni, majd iktatni kell.
- A telefonon bejelentett panaszról szükség esetén feljegyzést kell készíteni, és azt a panaszossal alá kell íratni, majd iktatni kell.
- Minden panasz kezelése azon a napon kezdődik, amikor a panaszos által benyújtott/elmondott panasz írásban, a panaszos által aláírva a titkárságra kerül.

- A panasz benyújtásakor be kell tartani a szolgálati utat, azaz a leírt szinteket. Amennyiben a panaszos nem a panaszkezelési szabályzatban leírt 1. szinten nyújtja be legelőször panaszát, azt vissza kell hozzá juttatni, és kérni, hogy azt az 1. szinten megnevezett felelőshöz juttassa el.
- Az ügghöz kapcsolódó egyéb iratok (benyújtott panasz, jegyzőkönyvek, egyéb dokumentumok) iktatásra kerülnek.
- A panasz kezeléséről szükség szerint a panasztevőt írásban tájékoztatni kell a panasz benyújtását követő 15 napon belül.

6. Egyéb

6.1. A szabályzat időbeli és személyi hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed az intézmény valamennyi dolgozójára, tanulója, a szülők közösségére. Jelen szabályzat 2025. szeptember 1-én lép hatályba.

6.2. A szabályzat hozzáférhetősége

A szabályzat egy példánya megtalálható az intézmény titkárságán, valamint elérhető az iskola honlapján.

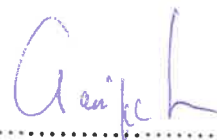
6.3. A panaszkezelési szabályzat elfogadása

Jelen Panaszkezelési szabályzatot a nevelőtestület megismerte és elfogadta.

Budapest, 2025. augusztus 29.



a nevelőtestület képviselője

igazgató