

BUDAPEST XVI. KERÜLETI



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

BUDAPEST XVI. KERÜLETI
TÁNCICS MIHÁLY ÁLTALÁNOS ISKOLA ÉS GIMNÁZIUM
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Iktatószám: 528/2025

Ügyintéző: *Mikó-Bosnyák Tamara (iskolaitkár)*

Székhely neve, címe: *Budapest XVI. Kerületi Táncsics Mihály Általános Iskola és Gimnázium;
1165 Budapest, Táncsics u. 7-9.*

Ügyintézés helye: *Budapest XVI. Kerületi Táncsics Mihály Általános Iskola és Gimnázium; 1165
Budapest, Táncsics u. 7-9.*

Ügyintézés ideje: *2025. augusztus 29.*

I. Jogszabályi háttér

- 2011. évi CXCV. törvény a nemzeti köznevelésről, valamint annak végrehajtásáról szóló rendeletek (különösen a nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról szóló 20/2012. [VIII. 31.] EMMI rendelet),
- 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről,
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról.

II. A panaszkezelési szabályzat célja és alapfogalmai

- Panaszkezelési szabályzatunk célja, hogy a panaszkezelés során a jogszabályok és az iskola belső szabályzatai által szabályozott rendet betartsuk és betartassuk.
- A panaszkezelési szabályzat olyan – az országos pedagógiai-szakmai ellenőrzés által is ellenőrzött – jogszabályban elő nem írt iskolai szabályozó dokumentum, amelynek létrehozását a nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról szóló 20/2012. EMMI rendelet 4. § (1) bek. u) pontja teszi lehetővé.
- A **panasz** olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.
- A **panaszos** a panaszt hivatalosan benyújtó személy.
- Jelen szabályzatnak megfelelően panaszt nyújthatnak be:
 - az intézmény tanulói és törvényes képviselőik,
 - az intézmény dolgozói,
 - az intézményhez felvételi kérelmet benyújtó tanulók és törvényes képviselőik,
 - a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény hatálya alá tartozó bejelentést benyújtó személyek,
 - azon személy, akinek jogát vagy jogos érdekét az intézmény működése sérti.
- Panaszt intézményi szervezet is tehet (diákönkormányzat, szülői választmány) a saját szabályozódokumentumaiban foglalt képviselési rendszernek megfelelően.
- A panasz jogosságát az iskola köteles érdemben megvizsgálni. Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.
- 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 panaszost erről tájékoztatja.

III. 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 panaszost és a panasszal érintett intézményi alkalmazottat egyenrangú felekként kezeljük a panasz kivizsgálása során.
- Előzetes meghallgatása nélkül senkit nem tekintünk egy adott panasz kialakulásában felelősnek.
- A hivatali út betartása kötelező.
- Arra törekszünk, hogy a felvetődött problémák, panaszok az iskolán belül megfelelő szinten rendeződjenek.

IV. A panasz bejelentésének módjai

- Írásban a mellékletben szereplő *Panasznyilvántartó lap* benyújtásával:
 - postai úton (1165 Budapest, Táncsics utca 7-9.) bármikor,
 - személyesen az intézmény titkárságán ügyfélfogadási időben (ld. a honlapon).
- Szóban:
 - az intézmény titkárságán ügyfélfogadási időben (megtehető telefonon is),
 - személyesen előzetes egyeztetés alapján a VI. pontban megadott illetékes személyeknél.
- E-mail üzenetben a bp16tancsics@gmail.com e-mail-címen.

V. A panasz dokumentálása

- A panasz akkor tekinthető megtettnek, amikor a *Panasznyilvántartó lap* 1-7. pontjaiban kitöltött, eredeti, a panaszos által aláírt példánya rendelkezésre áll az intézményben.
- Az e-mailben, illetve szóban érkezett panaszokról is *Panasznyilvántartó lapot* kell felvetetni, annak 1-7. pontjait ki kell tölteni, majd a dokumentumot alá kell íratni a panaszossal.
- Ha a panaszos személyesen nem írja alá a panaszt, akkor a *Panasznyilvántartó lapot* postai úton kell eljuttatni neki kitöltésre és aláírásra.
- Az e-mailben érkezett panaszok esetén – amennyiben erre nem került sor korábban – a *Panasznyilvántartó lapot* válasz-e-mailben meg kell küldeni kitöltésre és saját kezű aláírásra. A *Panasznyilvántartó lap* eredeti példányát el kell juttatni az iskola titkárságára (személyesen vagy postai úton), azonban a panasz kezelése a *Panasznyilvántartó lap* elektronikus példányának megérkezésekor megkezdődhet.

BUDAPEST XVI. KERÜLETI
TÁNCICS MIHÁLY ÁLTALÁNOS ISKOLA ÉS GIMNÁZIUM
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

- A *Panasznyilvántartó lap* a mellékletben szereplő adatokat tartalmazza.
- A *Panasznyilvántartó lapot* a panaszos tölti ki elektronikusan vagy kézzel, de az csak az ő hiteles aláírásával válik hitelessé.
- A *Panasznyilvántartó lap* és az ügghöz kapcsolódó egyéb iratok (benyújtott panasz, jegyzőkönyvek, egyéb dokumentumok) iktatásra kerülnek.

VI. A panaszkezelés szintjei és eljárásrendje

- A panasztételt megelőzően a panasz tárgyát minden esetben jelezni kell a lehetséges megoldásban közvetlenül érintett személynek (pl. szaktanárnak, ügyintézőnek, egyéb alkalmazottnak), ezzel megadva neki a lehetőséget arra, hogy hivatalos panasztétel nélkül megoldható legyen a probléma (problématisztázó megbeszélés). Ennek indokolatlan elmaradása esetén a panasz tárgyát az intézmény elsődlegesen nem tekinti a panaszban érintett alkalmazott mulasztásának.
- A panaszkezelés szintjeinek sorrendjét meg kell tartani, a panasszal kapcsolatos kivizsgálás és megoldás intézményen belüli menete is ennek megfelelő sorrendben történik.
- Amennyiben a panasz jellege nem felel meg az alábbi táblázatban szereplő témaköröknek, egyedileg mérlegeljük az egyes szinteken lehetségesen eljáró személyeket.
- Az igazgató minden panasz esetében jogosult közvetlenül is kivizsgálni a panaszt.
- A panaszos legmagasabb szinten a fenntartóhoz (Észak-Pesti Tankerületi Központ) jogosult fordulni, amennyiben az intézményen belül panaszja érdemben nem kerül megoldásra.

A panasz jellege	0. szint	1. szint	2. szint	3. szint	4. szint
tanulmányi kérdésekkel kapcsolatos panaszok (panaszos: szülő/törvényes képviselő, tanuló)	szaktanár	osztályfőnök	a tanulmányi területért felelős igazgatóhelyettes	igazgató	fenntartó
nevelési kérdésekkel kapcsolatos panaszok (panaszos: szülő/törvényes képviselő, tanuló)	szaktanár	osztályfőnök vagy iskola-pszichológus	a nevelési területért felelős igazgatóhelyettes	igazgató	fenntartó
pedagógiai, szakmai jellegű panaszok (panaszos: pedagógus)		munkaközösség-vezető	a területért felelős igazgatóhelyettes	igazgató	fenntartó
munkaügyi, személyi panaszok (panaszos: alkalmazott)		területtel foglalkozó iskolatitkár	igazgató	fenntartó	

BUDAPEST XVI. KERÜLETI
TÁNCSICS MIHÁLY ÁLTALÁNOS ISKOLA ÉS GIMNÁZIUM
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

- A panaszkezelés szintjeinek megfelelő sorrendben vonjuk be a panasz kivizsgálásában érintett személyeket a panasz feltárásába és megoldásába.
- Amennyiben a panaszos nem a jelen szabályzatban leírt 1. szinten nyújtja be legelőször panaszát, azt vissza kell hozzá juttatni, és kérni, hogy azt az 1. szinten megnevezett felelőshöz juttassa el.
- Amennyiben a panasz az adott szinten nem oldódik meg a panaszos számára elfogadható módon, a panasz teljes dokumentációjával átkerül a következő szintért felelős személyhez.
- A panaszkezelés magasabb szintjein érintett személyek részt vehetnek a panasz feltárásában és megoldásában korábban is.
- A *Panasznyilvántartó lap* beérkezését követően a panaszkezelésben valamennyi szinten érintett személyt, valamint a panasszal közvetlenül érintett alkalmazottat egyaránt tájékoztatjuk a panasz beérkezéséről.
- A tanulókat érintő panaszokról a tanuló osztályfőnökét minden esetben tájékoztatjuk.
- A fenti tájékoztatás csak abban az esetben maradhat el, ha az igazgató döntése alapján ez veszélyeztetné a panasz feltárását és/vagy megoldását. Amennyiben a panaszos ezt vélelmezi, azt indoklással együtt jeleznie kell a *Panasznyilvántartó lapon*.
- A panaszt a beérkezését követően 3 munkanapon belül az intézmény továbbítja a kivizsgálásra jogosult személynek (ld. *A panaszkezelés szintjei és eljárásrendje* c. részt).
- A panasz megoldására tett intézkedésekről a panaszost az intézmény legkésőbb 30 napon belül hivatalosan tájékoztatja.
- A panaszkezelés elfogadásáról vagy panasza fenntartásáról a panaszosnak a tájékoztatást követően 5 munkanapon belül nyilatkoznia kell.
- A panasz kezelése a panaszos fenti nyilatkozatával zárul.
- Amennyiben a panaszos 5 munkanapon belül nem nyilatkozik a panaszkezelés módjának el nem fogadásáról, akkor a panaszkezelés módját elfogadottnak kell tekinteni. A panasz kezelése ezzel lezárul.
- A panaszokat írásos formában nyilván kell tartani.
- A panaszkezelési eljárás rendjéről az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót/törvényes képviselőt és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

BUDAPEST XVI. KERÜLETI
TÁNCICS MIHÁLY ÁLTALÁNOS ISKOLA ÉS GIMNÁZIUM
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

PANASZNYILVÁNTARTÓ LAP – A PANASZBEJELENTÉS ADATAI	
1. A panasztétel időpontja	
2. A panasztétel módja	szóban / írásban / e-mailben
3. A panaszos adatai	Név:
	Lakcím:
	Levelezési cím:
	E-mail-cím:
	Telefonszám:
4. A panasz leírása	
5. A panaszhoz benyújtott dokumentumok jegyzéke	Nincs ilyen dokumentum Dokumentumlista:
6. A panasz kezelésére a panaszos részéről tett előzetes intézkedések	Akihez a panaszos korábban fordult: Ennek időpontja: Ennek eredménye:
7. Kívánja-e a panaszos, hogy a szabályzatban fogalt tájékoztatási kötelezettséggel valaki felé ne éljünk?	Nincs ilyen személy A személy neve: Indoklás:

a panaszos aláírása

a panasz átvévőjének aláírása

Kelt: _____

BUDAPEST XVI. KERÜLETI
TÁNCICS MIHÁLY ÁLTALÁNOS ISKOLA ÉS GIMNÁZIUM
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

PANASZNYILVÁNTARTÓ LAP – A PANASZKEZELÉS ADATAI				
8. A panasz kivizsgálásának és megválaszolásának határideje				
9. A panaszos tájékoztatásának adatai	A tájékoztatás dátuma: A tájékoztatás módja:			
10. A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy neve	1. szinten	2. szinten	3. szinten	4. szinten
11. A panasz feltárásába bevont személyek és bevonásuk időpontja	Bevont személy neve: A bevonás időpontja: (folytatható)			
12. A panasz orvoslására szolgáló intézkedések bemutatása, elutasítás esetén annak indoklása				
13. Csatolt mellékletek megnevezése				
14. A panaszos az intézkedést elfogadta, a panasz kezelését lezártnak tekinti	☐ Igen, a panaszkezelés lezárul. ☐ Nem, a panaszos panaszát továbbra is fenntartja. Az erről szóló, csatolt dokumentum megnevezése:			

a panaszos aláírása

a panasz lezárójának aláírása

Kelt: _____