



SZENT ISTVÁN RÓMAI KATOLIKUS ÁLTALÁNOS ISKOLA PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Készítette: Kovács Krisztina igazgató

Igazgató
Hatályba lép: 2026. március 1.

Szent István Római Katolikus Általános Iskola

panaszkezelési szabályzata

A Szent István Római Katolikus Általános Iskola tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit **panasztételi jog** illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles intézkedni, illetve jogosult intézkedésre. A panaszkezelési eljárás során az intézmény különösen az alábbi jogszabályok rendelkezéseire figyelemmel jár el:

- **2011. évi CXCV. törvény a nemzeti köznevelésről** – a tanulók, szülők és pedagógusok jogai és kötelezettségei, valamint az intézményi működés alapelvei.
- **20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet** a nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról – különös tekintettel a házirendre, az intézményi döntésekre és az érintettek tájékoztatására vonatkozó szabályokra.
- **2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.)** – a személyiségi jogok védelme és a jogsérvéssel kapcsolatos igények érvényesítése.
- **2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (Infotv.)** – a panaszkezelés során megvalósuló adatkezelés szabályai.
- **2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról (Ákr.)** – amennyiben a panasz hatósági eljárást érint vagy eredményez.

Panaszkezelési szabályzatunk célja, hogy az iskola működésével összefüggő panaszok, bejelentések és észrevételek egységes, átlátható, pártatlan és határidőhöz kötött kezelése biztosított legyen, elősegítve a jogszerű működést, a tanulók, szülők és a foglalkoztatottak bizalmát, valamint a folyamatos minőségfejlesztést.

1. A szabályzat hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed:

- az iskolával tanulói jogviszonyban állókra,
- a tanulók szüleire/törvényes képviselőire,
- az iskola pedagógusaira és más alkalmazottaira,
- az iskola működésével kapcsolatba kerülő egyéb személyekre.

2. Fogalommeghatározások

- **Panasz:** az iskola működésével, döntésével, intézkedésével vagy mulasztásával kapcsolatos kifogás.
- **Bejelentő:** a panaszt benyújtó természetes vagy jogi személy.
- **Panaszkezelés:** a panasz kivizsgálása, értékelése és a szükséges intézkedések megtétele.

3. A panasz benyújtásának módjai

A panasz az alábbi módokon nyújtható be:

- írásban (papír alapon, postai úton vagy személyesen),
- elektronikus úton (e-mail, KRÉTA, elektronikus űrlap),
- szóban (személyesen vagy telefonon).

Szóbeli panasz esetén – amennyiben az nem orvosolható azonnal – jegyzőkönyvet kell felvenni.

4. A panasz benyújtásának tartalmi elemei

A panasz lehetőség szerint tartalmazza:

- a bejelentő nevét és elérhetőségét,
- a panasz tárgyát és rövid leírását,
- az érintett személy(ek) vagy esemény(ek) megjelölését,
- a benyújtás dátumát.

Névtelen panasz kivizsgálása mérlegelés alapján történik, ennek megítélése az igazgató hatáskörébe tartozik.

5. A panasz kivizsgálásának rendje

5.1 A panaszt az iskola igazgatója vagy az általa kijelölt panaszkezelésért felelős személy fogadja.

5.2 A panasz beérkezését követően legkésőbb **5 munkanapon belül** visszaigazolást kell küldeni a bejelentő részére.

5.3 A panasz kivizsgálása során biztosítani kell az érintettek meghallgatását és a releváns dokumentumok áttekintését.

5.4 A kivizsgálás határideje legfeljebb **30 nap**, amely indokolt esetben egy alkalommal meghosszabbítható.

5.5 A panasz kezelése és kivizsgálása a panasz tárgyától függően az osztályfőnök, az igazgatóhelyettes vagy az igazgató hatáskörébe tartozik.

5.6 Ha a panaszos az osztályfőnökhöz fordult, és a panasz kivizsgálása az osztályfőnök hatáskörébe tartozik, akkor (a 4. pontban közölt 30 naptól eltérően) a kivizsgálás határideje 5 munkanap, amelyen belül a felvetett panaszra választ kell adni. Szóbeli panasz esetében elegendő a panaszra adott szóbeli válasz, és nem szükséges a 10. pontban rögzített adatok felvétele, a panasz nyilvántartásba vétele.

5.7 Ha a panasz alapján nem azonosítható, hogy annak kivizsgálása kinek a feladatkörébe tartozik, a panasz kezelése az igazgató feladatkörébe tartozik.

6. Az iskola alkalmazottainak panaszaival kapcsolatos külön rendelkezések

- A foglalkoztatottak panaszkezelési eljárásának célja az, hogy az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.
- A foglalkoztatott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz az igazgatóhoz.
- Az igazgató 5 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Ha a panasz jogosnak minősül, akkor az igazgató további 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ezt követően az igazgató 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 az igazgató és a panaszos közösen értékeli az intézkedéseket.

- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg sem a felelős, sem az igazgató közreműködésével, akkor az igazgató a fenntartó felé jelez.
- 15 munkanapon belül az iskola igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, és írásban közös javaslatot tesz a probléma kezelésére.
- Ezután, a fenntartó képviselője és az igazgató 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.
- 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 igazgató, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

7. Döntés és tájékoztatás

A kivizsgálás lezárását követően az iskola írásban tájékoztatja a bejelentőt:

- a panasz megalapozottságáról,
- a megtett vagy tervezett intézkedésekről,
- elutasítás esetén annak indokairól.

8. Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben a bejelentő nem ért egyet a panasz kivizsgálásának eredményével, jogosult:

- írásban az igazgatóhoz fordulni a panaszkezelés felülvizsgálata érdekében,
- az előző eljárás eredménytelensége esetében az iskola fenntartójához fordulni,
- jogszabályban meghatározott esetekben hatósági vagy bírósági eljárást kezdeményezni.

9. Adatkezelés és titoktartás

A panaszkezelés során tudomására jutott személyes adatokat az iskola a GDPR rendelkezései, a vonatkozó adatvédelmi jogszabályok, az intézmény iratkezelési (ennek hiányában: adatkezelési) szabályzatának előírásai szerint kezeli. Az eljárásban részt vevő személyeket titoktartási kötelezettség terheli.

10. Nyilvántartás és iratmegőrzés

Az iskola a beérkezett panaszokról nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- a panasz beérkezésének dátumát,
- a panasz benyújtóját és elérhetőségét,
- a panasz benyújtásának formáját (postai út, e-mail, személyes kézbesítés, KRÉTA üzenet, elektronikus űrlap, szóbeli közlés, telefonos közlés, egyéb)
- tárgyát,
- az intézkedés módját és idejét,
- az ügy lezárásának dátumát,

- az igazgató aláírását és az intézmény körbélyegzőjét.

A panaszkezeléssel kapcsolatos iratokat a Poszeidon rendszerben elektronikusan iktatni kell, és azokat legalább öt évig meg kell őrizni.

11. Záró rendelkezések

Jelen panaszkezelési szabályzat a kihirdetés napján lép hatályba. A szabályzatot az iskola honlapján és székhelyén hozzáférhetővé kell tenni. A hatályba lépést követő első szülői értekezleten a szülőket írásban tájékoztatni kell a panaszkezelés rendjéről. A panaszkezelési szabályzat hatályba lépéséről és az iskolai honlapon történő közzétételéről a szabályzat hatályba lépését követő 15 napon belül a szülőket a KRÉTA rendszerben küldött üzenet révén tájékoztatni kell.

Pápa, 2026. február 28.

Kovács Krisztina

igazgató



Szent István Római Katolikus Általános Iskola
panaszkezelési szabályzatának 1. sz. melléklete

Jelen panaszkezelési szabályzat 10. pontjában meghatározottak végrehajtására az iskolához benyújtott, illetve az iskola által kezelt panaszok nyilvántartásával az iskolatitkárt bízom meg. A panaszok nyilvántartását az alábbi formában kell elvégezni, a benyújtott panaszokról folyamatos számozást kell vezetni. A beérkezett, illetve lezárt panaszokat a Poszeidon rendszerben iktatni kell és legalább öt évig meg kell őrizni.

Sorszám:	1.
Beérkezés dátuma	2026.
A panasz benyújtója	
A panasz benyújtásának formája (aláhúzendő)	postai út (levél, elsőbbségi levél, ajánlott levél, tértivevényes levél), személyes kézbesítés, e-mail, elektronikus üzenet, elektronikus űrlap, KRÉTA-üzenet, szóbeli közlés, telefonos közlés, egyéb, mégpedig:.....
A panasz tárgya	
Az intézkedés módja	
Az intézkedés időpontja	2026.
Az ügy lezárásának dátuma	2026.
Igazgató aláírása	 igazgató

Pápa, 2026.

.....

P.h.
igazgató