



### ***Panaszkezelési ügymenet***

#### **Cél:**

A szabályzat célja, hogy megszüntessen minden olyan állapotot, ami a szülők (2011. CXC. tv. 72. §), a tanulók (2011. tv. 46. §), és a pedagógusok (2011. CXC. tv. 62. §), törvényben garantált jogainak sérüléséhez vezethet, illetve számukra az előírt köteleességek teljesítését hátráltathatják, valamint az iskola működését meghatározó szabályozók (2011. CXC. tv./2012. XX. rendelet) megsértésével kialakuló érdek- és jogsérelmet felderítse és orvosolja.

#### **Iránylevek:**

- A panasztétel során minden természetes személy csak az őt érintő jog- és érdeksérelemmel kapcsolatos ügyben járhat el.
- Kiskorú érdekében az *értesítendő hozzátartozót* is megilleti a panasztétel joga.
- Iskolai csoportokat érintő megkeresésre az iskolai diákönkormányzat és a szülői munkaközösség jogosult.
- A panaszkezelés folyamatában előírt és egymásra épülő 1. – 2. ügyintézési szintek kihagyására vagy felcserélésére nincs lehetőség, ha a panasz természetes személyt érint.
- Nem lehetséges névtelen bejelentés kivizsgálása.
- Az írásban beadott panaszok és az ezekre adott válaszok iktatásra kerülnek.
- Az iskolavezetésnek címzett panaszos beadványt mindig írásban kell megtenni, aminek az ügyintézési ideje legfeljebb 15 nap lehet.
- A magatartás, a szorgalom, valamint a tanulmányok értékelése és minősítése ellen csak akkor nyújtható be panasz, ha a minősítés nem az iskola által alkalmazott helyi tantervben meghatározottak alapján történt, a minősítéssel összefüggő eljárás jogszabályba vagy a tanulói jogviszonyra vonatkozó rendelkezésekbe ütközik. Ezen területen a panaszra okot adó kifogás tényszerű megnevezését a panaszlevélnek tartalmaznia kell.
- A pedagógus által oktatott ismeretekkel és tananyaggal, illetve az általa használt nevelési-oktatási módszerekkel kapcsolatos panasz kivizsgálására csak akkor kerülhet sor, ha annak alkalmazása nem a pedagógiai program alapján történik. Ezen területen





a panaszra okot adó kifogás tényszerű megnevezését a panaszlevélnek tartalmaznia kell. Ilyenkor az igazgató kizárólag azt vizsgálja, hogy az ismeret, a tananyag és a módszer választása az iskola pedagógiai programja alapján történt-e meg.

**Panaszkezelési szintek:**

**1. szint – a panaszban érintett iskolai dolgozóval történtő megbeszélés/egyeztetés**

Minden panaszintézési folyamat kihagyhatatlan lépése és megkerülhetetlen szintje. Szóban megtenni a panaszt az iskola által biztosított hivatalos fogadóórákon lehet. Módjában áll a panaszosnak, hogy az érintett iskolai dolgozót munkaidejében, előre történő egyeztetés szerinti „rendkívüli fogadóóra” keretében keresse meg.

Ugyanehhez a szinthez tartozik, hogy a panaszos – akadályoztatása esetén – írásban terjessze elő kifogásait a pedagógusnak a hivatalos úton. Ennek a módjai: az érintettnek címzett papíralapú bejelentés, az iskolai emailcímre vagy KRÉTA rendszer levelezőjében megírt és a pedagógusnak címzett panaszlevél. A felsoroltokon kívül egyéb panaszbejelentési módra nincs lehetőségre.

A fogadóórákon szóban felmerülő kérdésekre azonnali válaszadásra van lehetőség, az írásban történő megkeresések esetében a címzett 15 napon belül ad érdemi választ.

**2. szint – iskolavezetés bevonása a panasz kivizsgálásába**

A panaszban érintett iskolai dolgozó esetén az ügy kizárólag akkor kerül az igazgatóhoz, ha az első szinten érdemben nem történt meg a panaszorvoslás. A megkeresés csak írásban tehető meg az igazgatónak címzett papíralapú vagy elektronikus levélben. A panaszos levélnek tartalmaznia kell:

- a konkrét cselekmények által megalapozott panasz,
- a panaszosnak az előzetesen tett lépéseit az ügyének megoldására,
- az ügyintézése során kapott válaszokat,
- a panasz továbbvitelének okait.

A beadvány ügyintézési ideje 15 nap.





# Marcali Noszlopy Gáspár Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola

8700 Marcali, Széchenyi u. 60. Tel: 85/510-561 Mobil: 30 456 4701

e-mail: [marcalinoszlopy@gmail.com](mailto:marcalinoszlopy@gmail.com)

### 3. szint – fenntartói bejelentés

Ha a panaszos a 2. szinten nem kapott érdemi választ/orvoslatot megalapozott sérelmére, akkor az iskola fenntartójánál hatályos „*Panaszkezelési szabályzatban*” leírtak szerint fordulhat megkereséssel a Siófoki Tankerületi Központoz.

Marcali, 2024. szeptember 01.



  
Patkó Imre  
igazgató



MINÓSÍTETT  
REFERENCIAINTÉZMÉNY