

A Gábor Dénes Óvoda, Általános Iskola, Gimnázium és Technikum

Panaszkezelési szabályzat

Isaszeg, 2026.08.31.

1. A szabályzat célja, alapelvei és jogszabályi háttere

A szabályzat célja, hogy az intézmény működésével összefüggő panaszok fogadásának, kivizsgálásának, dokumentálásának és lezárásának átlátható, tisztességes és egységes belső rendjét meghatározza. A panaszkezelés nem helyettesíti a jogszabályban meghatározott jogorvoslati, hatósági, fegyelmi, gyermekvédelmi, adatvédelmi vagy foglalkoztatási eljárásokat.

- A panaszkezelés pártatlan, tisztességes, érdemi, lehetőség szerint gyors és dokumentált.
- A panaszost a panasz megtétele miatt hátrány nem érheti; a megtorlás tilos.
- A panasz kivizsgálásában lehetőség szerint nem jár el olyan személy, akinek személye vagy intézkedése a panasz tárgya.
- A gyermek és tanuló mindenek felett álló érdekét, emberi méltóságát és véleménynyilvánítási jogát az eljárás során tiszteletben kell tartani.
- A személyes adatokat csak a panasz kivizsgálásához szükséges mértékben, célhoz kötötten és bizalmasan lehet kezelni.

Főbb jogszabályi háttér:

- 2011. évi CXC. törvény a nemzeti köznevelésről (Nkt.), különösen a 37–39. § rendelkezései;
- 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet, különösen az SZMSZ tartalmára vonatkozó 4. §;
- 2023. évi LII. törvény a pedagógusok új életpályájáról (Púétv.), különösen a köznevelési foglalkoztatotti jogviszonyból eredő jogviták szabályai;
- 2012. évi I. törvény a munka törvénykönyvéről az Mt. hatálya alá tartozó munkavállalók esetében;
- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR), valamint a 2011. évi CXII. törvény (Infotv.);
- 2023. évi XXV. törvény a panaszokról, közérdekű bejelentésekről és visszaélések bejelentéséről – az intézményre alkalmazandó körben, illetve a külön visszaélés-bejelentési kötelezettségek esetén.

2. A szabályzat hatálya és a panasz fogalma

A szabályzat személyi hatálya kiterjed az intézmény óvodás gyermekeire, tanulóira, törvényes képviselőikre, foglalkoztatottjaira, továbbá az intézménnyel kapcsolatba kerülő személyekre, amennyiben panaszuk az intézmény feladat- és hatáskörébe tartozó ügyet érint.

E szabályzat alkalmazásában panasz az intézmény működésével, valamely intézkedésével, mulasztásával, szolgáltatásával vagy az intézményben foglalkoztatott személy magatartásával kapcsolatos olyan kifogás, amelynek kivizsgálása az intézmény feladat- és hatáskörébe tartozik, és amelyre nem irányadó elsődlegesen külön jogszabályi eljárás.

Nem e szabályzat szerinti általános panaszként kell kezelni különösen:

- az Nkt. 37–38. § szerinti, intézményi döntés, intézkedés vagy mulasztás elleni jogorvoslati kérelmet;
- a fegyelmi eljárásban, vizsgaügyben vagy más külön eljárásban benyújtott jogorvoslatot;
- a gyermek veszélyeztetettségére, bántalmazására vagy azonnali biztonsági kockázatra utaló jelzést, amelynél a gyermekvédelmi és egyéb kötelező intézkedéseket haladéktalanul meg kell tenni;
- adatvédelmi érintetti kérelmet vagy adatvédelmi incidenst;

- a köznevelési foglalkoztatotti jogviszonyból, illetve munkaviszonyból eredő jogvitát;
- a 2023. évi XXV. törvény szerinti közérdekű vagy visszaélés-bejelentést, ha arra külön eljárási rend alkalmazandó.

3. A panasz benyújtása

- Szóban: személyesen, a pedagógusnál, osztályfőnöknél, vezetőnél vagy a titkárságon; a tanuló a DÖK-segítő pedagógushoz is fordulhat.
- Telefonon: az intézmény hivatalos elérhetőségén, ügyfélfogadási időben.
- Írásban: személyesen vagy postai úton a 2117 Isaszeg, Gábor Dénes köz 1. címen.
- Elektronikusan: a titkarsag@sziszi.hu címen vagy az intézmény által biztosított más hivatalos elektronikus csatornán.

Az elektronikus úton benyújtott panasz érvényességéhez nem követelhető meg utólagos kézi aláírás. Ha a panaszos személyazonosságának vagy képviseleti jogosultságának tisztázása az ügy elbírálásához szükséges, az intézmény megfelelő azonosítást vagy kiegészítést kérhet.

A szóbeli vagy telefonon tett, érdemi intézkedést igénylő panasz lényegéről az azt fogadó személy feljegyzést készít. A panaszos kérésére, illetve vitás tartalom esetén a feljegyzés tartalmát vele ismertetni kell; személyes panasz esetén lehetőség szerint másolati példányt kell átadni.

4. Panaszkezelés tanuló esetében

- A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz vagy a DÖK-vezetőhöz fordul. A DÖK-vezető az osztályfőnöknek továbbítja a panaszt.
- Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az igazgató felé.
- Az igazgató 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az iskola igazgatója a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.

- A folyamat gazdája az igazgatóhelyettes, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

5. 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.

6. Panaszkezelés alkalmazottak esetében

- 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, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
- A felelős megvizsgálja 3 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadja 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.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az igazgató közreműködésével, akkor az igazgató a fenntartó felé jelez.
- 15 munkanapon belül az iskola igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban is.
- Ezután, a fenntartó képviselője, 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 igazgatóhelyettes, 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. A panaszkezelés felelősségi szintjei

Panaszos	**1. szint**	**2. szint**	**3. szint / jogorvoslat**
Gyermek/tanuló	érintett pedagógus, osztályfőnök, DÖK-segítő	igazgatóhelyettes / igazgató	fenntartó vagy külön jogorvoslati fórum a jogszabály szerint
Szülő/törvényes képviselő	érintett pedagógus, osztályfőnök	igazgatóhelyettes / igazgató	fenntartó vagy külön jogorvoslati fórum a jogszabály szerint
Foglalkoztatott – szakmai ügy	munkaközösség-vezető / közvetlen vezető	igazgató	fenntartó; jogvita esetén a törvény szerinti bírói út
Foglalkoztatott – foglalkoztatási ügy	közvetlen vezető / HR-ügyintéző	igazgató	fenntartó/munkáltató; jogvita esetén a törvény szerinti bírói út
Egyéb panaszos	ügyben illetékes munkatárs	igazgatóhelyettes / igazgató	fenntartó vagy illetékes külső szerv

A fenti szintek a békés és gyors belső rendezést segítik, de nem jelenthetnek kötelező „szolgálati utat". A közvetlenül az igazgatóhoz vagy más illetékes vezetőhöz benyújtott panaszt nem lehet pusztán azért visszautasítani vagy visszaküldeni, mert a panaszos korábban nem fordult az 1. szinthez. Az ügyet a hatáskörrel rendelkező személyhez belső úton kell továbbítani.

8. A panasz kivizsgálásának menete és határideje

1. A panasz átvétele és – ha érdemi intézkedést igényel – iktatása, illetve a panasznyilvántartásba történő felvétele.
2. Az ügy tárgyának, az érintetteknek, az alkalmazandó eljárásnak és az esetleges összeférhetetlenségnek az előzetes vizsgálata.
3. Szükség esetén a panaszos felhívása a panasz kiegészítésére vagy pontosítására.
4. Az érintettek meghallgatása, a rendelkezésre álló dokumentumok és egyéb bizonyítékok megvizsgálása.
5. A tényállás és a panasz megalapozottságának értékelése, szükség esetén intézkedés elrendelése.
6. A panaszos írásbeli tájékoztatása a vizsgálat eredményéről és – ha releváns – a további jogorvoslati lehetőségről.
7. Az ügy lezárása, iratainak iktatása és a szükséges utóellenőrzés.

Belső ügyintézési célként az intézmény a panaszt lehetőség szerint 30 napon belül lezárja és a panaszost írásban tájékoztatja. Ha az ügy összetettsége, más szerv megkeresése vagy egyéb indok miatt ez nem tartható, a panaszost a késedelem okáról és a várható lezárás időpontjáról tájékoztatni kell. Ha az adott ügyre jogszabály ennél rövidebb vagy eltérő határidőt állapít meg, a jogszabályi határidő az irányadó.

9. A panasz és a köznevelési jogorvoslat elhatárolása

Az Nkt. 37. § (2) bekezdése alapján az óvoda, iskola vagy kollégium gyermekkel, tanulóval kapcsolatos döntése, intézkedése vagy intézkedésének elmulasztása ellen a tanuló, illetve a szülő a közléstől, ennek hiányában a tudomására jutástól számított 15 napon belül eljárást indíthat. A tanulmányok értékelése és minősítése, valamint a magatartás és szorgalom értékelése főszabály szerint nem támadható, kivéve a törvényben meghatározott jogsértő eseteket.

A fenntartó az Nkt. 37. § (3) bekezdésében meghatározott ügyekben másodfokú döntést hoz. A jogorvoslati kérelmet ezért nem szabad egyszerű panaszként kezelni oly módon, hogy azzal a jogszabályi 15 napos határidő vagy a jogorvoslati jog sérüljön.

Az Nkt. 39. § (1) bekezdése szerinti, intézkedésre jogosult személyhez vagy szervezethez benyújtott, a diákönkormányzat, nevelőtestület, iskolaszék vagy szülői szervezet által tett javaslatra 15 napon belül érdemi választ kell adni.

10. Különös kezelést igénylő ügyek

Gyermekvédelmi vagy biztonsági jelzés: Ha a panasz gyermek bántalmazására, veszélyeztetettségére, ön- vagy közveszélyre, illetve azonnali biztonsági kockázatra utal, a panaszkezelés nem késleltetheti a jogszabály szerinti azonnali védelmi, jelzési vagy hatósági intézkedést.

Adatvédelmi ügy: Személyes adatok kezelésével kapcsolatos érintetti kérelmet, panaszt vagy adatvédelmi incidenst az intézmény adatvédelmi rendje szerint kell kezelni; szükség esetén az adatvédelmi tisztviselőt be kell vonni.

Foglalkoztatotti jogvita: A köznevelési foglalkoztatotti jogviszonyból vagy a Púétv.-ből eredő igényekre a Púétv. jogvita-szabályai irányadók; a Púétv. 127. § (1) bekezdése alapján az ilyen igény közigazgatási perben érvényesíthető. Az Mt. hatálya alá tartozó munkavállalók jogvitáira az Mt. és a vonatkozó eljárási szabályok alkalmazandók.

Közérdekű és visszaélés-bejelentés: A 2023. évi XXV. törvény szerinti közérdekű, illetve visszaélés-bejelentést az arra irányadó külön eljárás szerint kell kezelni. E szabályzat nem vonja el és nem korlátozza a bejelentő jogszabályban biztosított lehetőségeit.

11. Dokumentálás, iktatás, adatkezelés

- Az írásban, postai úton vagy elektronikus úton érkezett, érdemi intézkedést igénylő panaszt iktatni kell.

- A szóbeli és telefonos, érdemi intézkedést igénylő panaszról feljegyzést kell készíteni és azt iktatni kell.
- A panaszkezelési nyilvántartásban csak a kezeléshez szükséges adatokat lehet rögzíteni.
- A panasz irataihoz kizárólag azok férhetnek hozzá, akiknek az ügy kivizsgálásában vagy a szükséges intézkedés megtételében feladatuk van.
- A panaszossal és az érintett személyekkel kapcsolatos adatokat az intézmény iratkezelési és adatvédelmi szabályai szerinti ideig kell megőrizni; e szabályzat önálló, általános megőrzési időt nem állapít meg.
- A panaszos írásbeli válasz elfogadásáról szóló külön nyilatkozat nem feltétele az ügy lezárásának. Ha a panaszos nem ért egyet, ezt és az esetleges további eljárási lépést a nyilvántartásban rögzíteni kell.
-

A nyilvántartás minimális adattartalma:

- iktatószám / ügyazonosító;
- beérkezés időpontja és módja;
- panaszos neve és elérhetősége, ha ismert és szükséges;
- panasz rövid tárgya;
- panaszt fogadó és az ügyért felelős személy;
- kivizsgálás főbb lépései és eredménye;
- megtett intézkedés, felelős és határidő;
- panaszos tájékoztatásának időpontja és módja;
- lezárás időpontja;
- jogorvoslati vagy további eljárási tájékoztatás, ha releváns.

12. Felelősség és éves felülvizsgálat

A panaszkezelési rendszer működtetéséért az igazgató felel. Az igazgató a nyilvántartás vezetését és az ügyek adminisztratív koordinációját igazgatóhelyettesre vagy más kijelölt munkatársra bízhatja. A panaszkezelés tapasztalatait legalább tanévenként értékelni kell, és szükség esetén kezdeményezni kell a szabályzat, az SZMSZ, a házirend vagy más belső szabályozás módosítását.

13. Hatálybalépés és hozzáférhetőség

Jelen, felülvizsgált Panaszkezelési szabályzat 2026. szeptember 01. napján lép hatályba, és ezzel egyidejűleg a korábbi, 2025. augusztus 29-én keltezett változat hatályát veszti. A szabályzat egy példánya az intézmény titkárságán megtekinthető, továbbá az intézmény honlapján közzétehető.

Isaszeg, 2026. augusztus 31.

Óvoda, Általános Iskola, Gimnázium és Technikum Isaszeg

Derczbach Tamás
igazgató

1. számú melléklet – Panaszkezelési nyilvántartó lap

Iktatószám / ügyazonosító	
Panasz beérkezésének időpontja	
Beérkezés módja	szóbeli / telefon / személyes írásbeli / postai / e-mail / egyéb
Panaszos neve	
Elérhetősége	
Panasz tárgya, rövid leírása	
Panaszt fogadó személy neve, beosztása	
Ügyért felelős személy	
Kivizsgálás módja, főbb lépései	
Kivizsgálás eredménye	
Szükséges intézkedés	
Intézkedés felelőse és határideje	
Panaszos tájékoztatásának időpontja és módja	

Jogorvoslati / további eljárási tájékoztatás	
Ügy lezárásának időpontja	
Megjegyzés	