

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Szentgotthárdi Arany János Általános Iskola

2026.

Hatálybalépés: 2026.09.17.

Kiadta: Schleipfnerné Gáspár Andrea
az intézmény igazgatója

azt az arra jogosult szerv a törvény szabályai szerint kezeli; ha az iskola nem jogosult az eljárásra, a beadványt jogszabály szerint továbbítja, illetve a bejelentőt a megfelelő eljárási útról tájékoztatja.

4. A szabályzat hatálya

A szabályzat személyi hatálya kiterjed az intézmény tanulóira, a tanulók törvényes képviselőire, az intézmény foglalkoztatottjaira, továbbá – az ügy jellegétől függően – az intézménnyel kapcsolatba kerülő más személyekre.

A szabályzat tárgyi hatálya az iskola feladat- és hatáskörében kezelhető panaszokra terjed ki. Nem terjed ki olyan ügyre, amelyben jogszabály kötelezően más eljárást, más hatáskörrel rendelkező szervet vagy külön jogorvoslati rendet határoz meg.

5. A panasz benyújtása

Panasz benyújtható:

- személyesen, szóban az intézményben;
- írásban, postai úton vagy személyes átadással;
- elektronikus levélben az iskola hivatalos elérhetőségére (jelenleg: igazgato@sztg-arany.edu.hu);
- elektronikusan a KRÉTA rendszer intézményi kommunikációs felületén keresztül, amennyiben a panaszos számára az adott funkció elérhető;
- tanuló esetében az osztályfőnök, szaktanár, gyermekvédelmi feladatot ellátó személy, diákönkormányzatot segítő pedagógus vagy az iskola vezetése útján.

A panasz benyújtásához nem követelhető meg papíralapú, saját kezű aláírás, ha a panaszos és a panasz tartalma egyébként megfelelően azonosítható.

Minden beérkezett panaszról – a benyújtás módjától függetlenül – feljegyzést kell készíteni, és a panaszt a panasznyilvántartásban rögzíteni kell. Szóbeli panasz esetén a fogadó személy a panasz lényegét, a beérkezés időpontját, a panaszos azonosításához és kapcsolattartáshoz szükséges adatokat, valamint az esetleges azonnali intézkedést írásban rögzíti; a feljegyzés tartalmát lehetőség szerint a panaszossal egyeztetni, és részére kérésre másolatot ad. Írásbeli, e-mailben vagy KRÉTA rendszeren keresztül érkező panasz esetén a beadványt a feljegyzéshez, illetve az ügy irataihoz kell kapcsolni.

Az azonosíthatatlan bejelentés vizsgálata mellőzhető, kivéve, ha a közölt körülmények súlyos jog- vagy érdeksérelem, gyermekvédelmi kockázat, biztonsági veszély vagy más, intézkedést igénylő körülmény lehetőségét vetik fel.

6. A panasz fogadása és a megfelelő ügyintézési szint

Az iskola törekszik arra, hogy a panasz a probléma jellegéhez igazodó, legalacsonyabb megfelelő szinten rendeződjön. Ez azonban nem kötelező „szolgálati út”: a panasz nem utasítható vissza pusztán azért, mert a panaszos nem az elsőként javasolt személyhez fordult.

Ügy jellege	Javasolt első kapcsolattartó	További intézményi szint
Tanórai, pedagógiai, értékelési kérdés	érintett pedagógus / osztályfőnök	igazgatóhelyettes / igazgató
Osztályközösséget érintő ügy	osztályfőnök	igazgatóhelyettes / igazgató

8. A panaszkezelés menete

8.1. Előzetes, informális egyeztetés

Ha az ügy jellege lehetővé teszi, a felek elsőként rövid, tárgyszerű egyeztetéssel kísérik meg a probléma rendezését. Az informális egyeztetés önkéntes, és nem akadályozhatja a jogszabály szerinti jogorvoslati jog gyakorlását.

2.2. Formális vizsgálat

Ha a panasz azonnal nem rendezhető, vagy a panaszos formális vizsgálatot kér, a panaszt nyilvántartásba kell venni. Az ügy intézője:

- megvizsgálja a panasz tárgyát és az intézmény hatáskörét;
- szükség esetén pontosítást vagy további adatot kér a panaszostól;
- meghallgatja az érintetteket, és beszerzi a döntéshez szükséges dokumentumokat;
- biztosítja, hogy az ügyben személyesen érintett személy ne döntsön saját panaszáról;
- a tényeket és a rendelkezésre álló bizonyítékokat pártatlanul értékeli;
- megteszi a szükséges intézkedést,
- tájékoztatja panaszost a vizsgálat megállapításairól.

9. Különös szabályok tanulói és szülői panaszok esetén

9.1. Tanulói panasz

A tanuló életkorához, érettségéhez és kommunikációs szükségleteihez igazodó módon tehet panaszt. A tanulót a panasztétel miatt hátrány nem érheti. A tanuló kérheti, hogy az egyeztetésen törvényes képviselője vagy az iskola olyan felnőtt munkatársa legyen jelen, akiben megbízik, amennyiben ez az ügy jellegével és más érintettek jogaival összeegyeztethető.

Ha a panasz gyermek veszélyeztetettségére, bántalmazására, súlyos zaklatására, ön- vagy közveszélyre, illetve más azonnali védelmi intézkedést igénylő körülményre utal, az iskola nem várja meg a rendes panaszkezelési folyamat végét, hanem a vonatkozó gyermekvédelmi, biztonsági és jelzési szabályok szerint haladéktalanul intézkedik.

9.2. Szülői panasz

Pedagógiai vagy értékelési nézeteltérés esetén – ha az ügy jellege és az érintettség ezt lehetővé teszi – célszerű elsőként az érintett pedagógussal tárgyszerű egyeztetést kezdeményezni. Ezt követően az osztályfőnök, az igazgatóhelyettes vagy az igazgató bevonása kérhető.

Az érdemjegy vagy minősítés szakmai tartalmával való pusztán egyet nem értés önmagában nem jelent automatikus jogorvoslati okot. Ha azonban a szülő vagy tanuló azt állítja, hogy az értékelés nem a helyi tanterv alapján történt, vagy az értékelési/minősítési eljárás jogszabályba, illetve a tanulói jogviszonyra vonatkozó szabályba ütközött, a beadvány Nkt. szerinti jogorvoslati minősítését is meg kell vizsgálni.

10. Foglalkoztatotti panaszok

Pedagógiai-szakmai kérdésben a foglalkoztatott elsőként a munkaközösség-vezetőhöz vagy közvetlen vezetőjéhez fordulhat. Ha az ügy ott nem rendezhető, az igazgatóhoz, illetve az igazgató érintettsége vagy munkáltatói hatáskör hiánya esetén a fenntartóhoz fordulhat.

A panaszjog gyakorlása önmagában nem alapozhat meg hátrányos intézkedést. Ugyanakkor a tudatosan valótlan tényállítás, más személy jogainak szándékos megsértése vagy zaklató jellegű beadvány esetén az intézmény a jogszabályok által megengedett intézkedéseket megetheti.

14. Hozzáférhetőség és tájékoztatás

A szabályzat egy példánya az intézmény titkárságán megtekinthető, továbbá az iskola honlapján közzétehető. A tanulókat és a szülőket a panasztétel alapvető lehetőségeiről közérthető módon tájékoztatni kell.

Az iskola törekszik arra, hogy fogyatékkal élő vagy kommunikációjában akadályozott panaszos számára a panasztétel és az ügyintézés hozzáférhető legyen.

15. Záró rendelkezések

Jelen szabályzat az igazgató által meghatározott napon lép hatályba. Hatálybalépésével az intézmény korábbi, azonos tárgyú panaszkezelési szabályozása hatályát veszti.

A szabályzatot jogszabályváltozás, fenntartói előírás módosulása vagy az intézményi tapasztalatok alapján szükség szerint felül kell vizsgálni.

Szentgotthárd, 2026.09.17.



Érintettek meghallgatása, vizsgálati lépések	
Megtett intézkedés / döntés	
Tájékoztatás a további jogorvoslatról	
Lezárás időpontja	
A panaszos tájékoztatásának módja és időpontja	

Megjegyzés: a nyilvántartásban csak az ügy intézéséhez szükséges személyes adat rögzíthető. A dokumentumot az intézmény iratkezelési és adatvédelmi szabályai szerint kell kezelni.