

## **Bene Ferenc Baptista Általános Iskola és Sportiskola**

1043 Budapest, Munkásotthon u. 3.

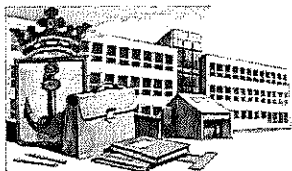
OM azonosító: 034868

Tel.: 3692-729 E-mail: [benesuli@baptistaoktatas.hu](mailto:benesuli@baptistaoktatas.hu)

[www.tesi-suli.hu](http://www.tesi-suli.hu)

# **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

**2025**



## Bene Ferenc Baptista Általános Iskola és Sportiskola

1043 Budapest, Munkásotthon u. 3.

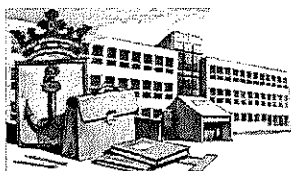
OM azonosító: 034868

Tel.: 3692-729 E-mail: benesuli@baptistaoktatas.hu

[www.tesi-suli.hu](http://www.tesi-suli.hu)

### Tartalomjegyzék

|                                                       |   |
|-------------------------------------------------------|---|
| 1. Bevezetés .....                                    | 2 |
| 2. Panaszkezelés menete .....                         | 2 |
| 2.1 Panasz bejelentése .....                          | 2 |
| 2.2 A folyamat leírása .....                          | 3 |
| 3. Felelőségek és hatáskörök .....                    | 4 |
| 4. Panaszkezelési rend az alkalmazottak részére ..... | 5 |
| 4.2 A folyamat leírása .....                          | 5 |
| 5. Felelőségek és hatáskörök .....                    | 6 |
| 6. A dokumentumok és bizonylatok rendje .....         | 6 |
| 7. Egyéb .....                                        | 7 |
| 7.1 A szabályzat hozzáférhetősége .....               | 7 |



## Bene Ferenc Baptista Általános Iskola és Sportiskola

1043 Budapest, Munkásotthon u. 3.

OM azonosító: 034868

Tel.: 3692-729 E-mail: [benesuli@baptistaoktatas.hu](mailto:benesuli@baptistaoktatas.hu)

[www.tesi-suli.hu](http://www.tesi-suli.hu)

### 1. Bevezetés

Célja, hogy a tanulót érintő felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani vagy megoldani.

Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre.

A panaszkezelés alapelvei:

A panaszkezelésnek érdeminek kell lennie.

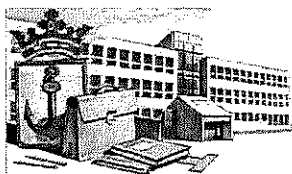
- A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kell kezelni.
- A hivatali út (panaszkezelési szintek) betartása kötelező.

### 2. A panaszkezelés menete

#### 2.1 A panasz bejelentése

A panasztevők az alábbi formában és időpontokban jelenthetik be panaszukat:

- szóban: tanulók: osztályfőnöki órán, ill. a tanórákon kívüli időszakban szülők: hétfőtől péntekig 8 és 15 óra között az iskola titkárságán, illetve a munkaterv szerinti konzultációs lehetőségek alkalmával (fogadóóra, szülői értekezlet stb.)
- munkatársak: munkaidőben, előre egyeztetett időpontban
- telefonon: hétfőtől péntekig 8 és 15 óra között az iskola titkárságán (+361-369-2729)
- írásban: személyesen: hétfőtől péntekig 8 és 16 óra között az iskola titkárságán
- postai úton: bármikor (1043 Budapest, Munkásotthon utca 3.)
- e-mailben: bármikor [benesuli@baptistaoktatas.hu](mailto:benesuli@baptistaoktatas.hu)



## Bene Ferenc Baptista Általános Iskola és Sportiskola

1043 Budapest, Munkásotthon u. 3.

OM azonosító: 034868

Tel.: 3692-729 E-mail: benesuli@baptistaoktatas.hu

[www.tesi-suli.hu](http://www.tesi-suli.hu)

### 2.2 A folyamat leírása

#### I. szint

1. A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
2. Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
3. Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

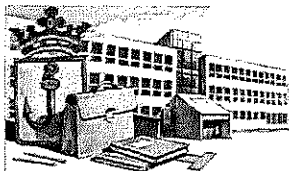
#### II. szint

4. Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az igazgatóhelyettes felé.
5. Az igazgatóhelyettes 3 napon belül egyeztet a panaszossal.
6. Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban v. 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.

#### III. szint

7. Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt az igazgató felé.
8. Az iskola igazgatója 15 napon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
9. Az igazgató egyeztet a panaszos képviselőjével, amit, ha a felek ezt igénylik 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.



## Bene Ferenc Baptista Általános Iskola és Sportiskola

1043 Budapest, Munkásotthon u. 3.

OM azonosító: 034868

Tel.: 3692-729 E-mail: benesuli@baptistaoktatas.hu

www.tesi-suli.hu

### IV. szint

10. Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
11. Az iskola igazgatója a fenntartó bevonásával 15 napon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
12. A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.

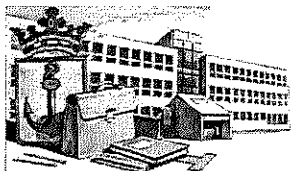
A folyamat gazdája az igazgatóhelyettes, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

### 3. Felelősségek és hatáskörök

|    | <b>Felelős</b>    | <b>Érintett</b>      | <b>Informált</b>                   |
|----|-------------------|----------------------|------------------------------------|
| 2. | Osztályfőnök      | Panaszos/képviselője | Panaszos képviselője               |
| 3. | Osztályfőnök      | Panaszos/képviselője | Panaszos képviselője               |
| 4. | Osztályfőnök      | Panaszos/képviselője | Igazgatóhelyettes                  |
| 5. | Igazgatóhelyettes | Panaszos/képviselője | Osztályfőnök                       |
| 6. | Igazgatóhelyettes | Panaszos/képviselője | Osztályfőnök                       |
| 7. | Igazgató          | Panaszos/képviselője | igazgatóhelyettes,<br>osztályfőnök |
| 8. | Igazgató          | Panaszos/képviselője | Panaszos képviselője               |

### 4. Panaszkezelési rend az alkalmazottak részére

A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.



## Bene Ferenc Baptista Általános Iskola és Sportiskola

1043 Budapest, Munkásotthon u. 3.

OM azonosító: 034868

Tel.: 3692-729 E-mail: benesuli@baptistaoktatas.hu

[www.tesi-suli.hu](http://www.tesi-suli.hu)

### 4.2 A folyamat leírása

#### I. szint

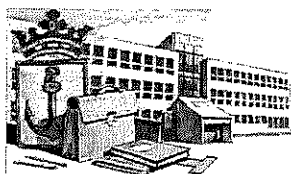
1. Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelős annak a területnek, ahol a probléma felmerült. Az adott területek felelőseit a felelősségi mátrix tartalmazza.
2. I. szinten a felelős megvizsgálja a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.
3. Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 3 napon belül egyeztet a panaszossal.
4. Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást, ha szükséges, írásban rögzítik. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult, rögzítés feljegyzésben. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős a beválást.
5. Ha a probléma nem oldódott meg a felelős az igazgató felé jelez.

#### II. szint

6. 15 napon belül az iskola igazgatója a felelős bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére – helyzettől függően- írásban is.
7. Ezután az igazgató egyeztet a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.

#### III. szint

8. Ha a probléma nem oldódott meg 15 napon belül az iskola igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére – helyzettől függően- írásban is.
9. Ezután a fenntartó képviselője, az igazgató egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.



## Bene Ferenc Baptista Általános Iskola és Sportiskola

1043 Budapest, Munkásotthon u. 3.

OM azonosító: 034868

Tel.: 3692-729 E-mail: benesuli@baptistaoktatás.hu

www.tesi-suli.hu

### IV. szint

10. Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

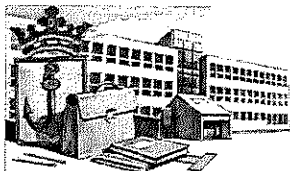
A folyamat gazdája az igazgatóhelyettes, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

### 5. Felelőségek és hatáskörök

|    | Felelős               | Érintett          | Informált |
|----|-----------------------|-------------------|-----------|
| 1. | Panaszos              | Felelős           | -         |
| 2. | Felelős               | Panaszos          | Igazgató  |
| 3. | Felelős               | Igazgató/panaszos | -         |
| 4. | Felelős               | Panaszos          | Igazgató  |
| 5. | Igazgató              | Panaszos          | Fenntartó |
| 6. | Fenntartó képviselője | Igazgató/panaszos | -         |
| 7. | Fenntartó képviselője | Igazgató/panaszos | -         |

### 6. A dokumentumok és bizonylatok rendje

|    | A bizonylat megnevezése | Kitöltő/ készítő            | Megőrzési hely   | Megőrzési idő | Másolatot kap                 |
|----|-------------------------|-----------------------------|------------------|---------------|-------------------------------|
| 1. | Felelősségi mátrix      | „Biztonságos int.” min. kör | Mín. kézikönyv   | 5 év          | Mk., igazgató, alk-i közösség |
| 2. | Panaszlevél írás        | Panaszos                    | Iktató           | végleg        | Igazgató                      |
| 3. | Feljegyzés              | Felelős                     | „panasz dosszié” | 5 év          | Érintettek                    |
| 4. | Feljegyzés              | Igazgató                    | Iktató           | Végleg        |                               |
| 5. | Javaslat                | Fenntartó képviselője       | Iktató           | Végleg        | Panaszos                      |
| 6. | Feljegyzés              | Fenntartó képviselője       | Iktató           | Végleg        | Panaszos                      |
| 7. | Bírósági határozat      | Munkaügyi Bíróság           | Iktató           | Végleg        | Panaszos, igazgató            |



## Bene Ferenc Baptista Általános Iskola és Sportiskola

1043 Budapest, Munkásotthon u. 3.

OM azonosító: 034868

Tel.: 3692-729 E-mail: benesuli@baptistaoktatas.hu

www.tesi-suli.hu

### 7. Egyéb

#### 7.1 A szabályzat hozzáférhetősége

A szabályzat egy példánya megtalálható az intézmény titkárságán, valamint elérhető az iskola honlapján.

Budapest, 2025.09.01.

Jelen Panaszkezelési szabályzatot a nevelőtestület megismerte és elfogadta.

nevelőtestület részéről

Budapest, 2025.09.01.



Aranyásné Holti Orsolya  
igazgató