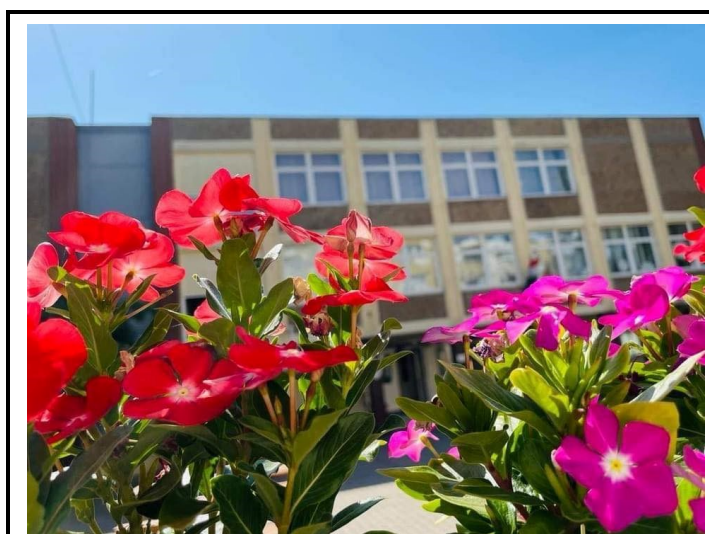



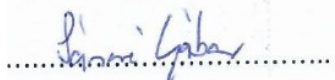
# Százhalombattai Református Egyházközség

## AZ EÖTVÖS LORÁND REFORMÁTUS KÉT TANÍTÁSI NYELVŰ ÁLTALÁNOS ISKOLA

### PANASZKEZELÉSI RENDJE

OM azonosító: 037768



<b>Készítette:</b> <b>Dr Brauswetterné Papp Éva</b> igazgató	<b>Aláírás:</b> 	<b>Tárgy:</b> Intézményi panaszkezelési rend
<b>Jóváhagyta:</b> Sárosi Gábor Sándor	<b>Aláírás:</b> 	<b>Oldalak száma:</b> 4.o.
<b>Dátum:</b> 2024.06.28.	<b>Érvényes:</b> visszavonásig	<b>Véleményezte és elfogadta:</b> Nev. testület: 2024.06.28.

---

## PANASZKEZELÉSI REND

**Célja:** A panaszkezelés során a jogszabályok által szabályozott rendet betartjuk és betartatjuk. Panaszkezelésünk során figyelembe vesszük az iskola belső szabályzatait, valamint a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényt.

A panaszkezelés során arra törekszünk, hogy a felvetődött problémák, panaszok az iskolán belül a megfelelő szinten rendeződjenek.

Az iskola döntése, intézkedése vagy intézkedésének elmulasztása (a továbbiakban együtt: döntés) ellen a tanuló, a szülő - a közléstől, ennek hiányában a tudomására jutásától számított 15 napon belül - a tanuló érdekében eljárást indíthat, kivéve a magatartás, a szorgalom, valamint a tanulmányok értékelése és minősítése ellen. Eljárás indítható a magatartás, szorgalom és a tanulmányok minősítése ellen is, 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.

A köznevelés rendszerében intézkedésre jogosult személy vagy szervezet - a diákönkormányzat, a nevelőtestület, szülői szervezet javaslatára - 15 napon belül érdemi választ köteles adni.

A diákönkormányzat, szülői szervezet a jogainak megsértése esetén 15 napon belül a fenntartóhoz jogszabálysértésre hivatkozással fellebbezést nyújthat be.

**0. szint:** A panaszos (szülő, diák, köznevelési foglalkoztatott) szóban eljuttatja a panaszát ahhoz a személyhez, akivel szemben a panasza fent áll, hogy közösen megoldást próbáljanak keresni a problémára.

---

## NÉGY LEHETŐSÉG ADOTT:

Az egyeztetés után a probléma megnyugtatóan lezárul. Ha a probléma az egyeztetés után is fennáll, akkor a panaszos az osztályfőnökhöz fordul.

**1. szint: Az osztályfőnök megvizsgálja a panasz jogosságát.**

Ha a panasz: jogos, és az osztályfőnök meg tudja oldani a problémát, akkor a folyamat lezárul.

Ha a panasz: a DÖK vagy egyéb szerv bevonásával hatékonyabban oldható meg, a panaszkezelő a panaszos megkérdezésével új szereplőt von be a vitarendezésbe.

Ha a probléma továbbra is fennáll, akkor a panaszos az igazgató-helyetteshez fordul.

**2. szint: Az igazgatóhelyettes a panasz jogosságát 15 napon belül megvizsgálja.**

Ha a panasz: jogos, akkor az igazgatóhelyettes 15 napon belül megoldja a problémát és feljegyzést készít, melyet iktatószámmal lát el.

Ha a probléma továbbra is fennáll, akkor a panaszos az igazgatóhoz fordul.

**3. szint: Az igazgató egyeztet a panaszossal. Az igazgató 15 napon belül megvizsgálja a panaszt.**

Az egyeztetést, megállapodást dokumentumban rögzítik, és konszenzusra jutnak, elfogadják az abban foglaltakat. Ha a probléma továbbra is fennáll, a panaszos a fenntartóhoz fordul.

**4. szint: A fenntartó A SZÁZHALOMBATTAI REFORMÁTUS EGYHÁZKÖZSÉG 21 napon belül megvizsgálja a panaszt. Egyeztet a sikeres probléma megoldásának érdekében. A fenntartó jár el, és hoz másodfokú döntést:**

- a) a jogszabálysértésre vagy az iskola belső szabályzatának megsértésére hivatkozással benyújtott kérelem, továbbá
- b) a tanulói jogviszony létesítésével, megszüntetésével, a tanulói fegyelmi ügyekkel kapcsolatban érdeksérelemre hivatkozással benyújtott kérelem tekintetében.

**A panaszos a SZÁZHALOMBATTAI REFORMÁTUS EGYHÁZKÖZSÉG határozatában megjelölt, probléma megoldásában közreműködő illetékes szervhez fordulhat jogorvoslatért.**

**HATÁSKÖRT AZ VIZSGÁL, AKI MEGKAPTA A PANASZT ELSŐ KÖRBEN!**

**(Opcionális:)**

Adatvédelmi jogszabályok megsértése esetén az incidenseket a **NAIH**-nak kell bejelenteni (<http://www.naih.hu/>).

Az **illetékes szerv** a köznevelési intézményben hatósági ellenőrzés keretében vizsgálja:

- a) az egyenlő bánásmód követelményére,
- b) a kötelező felvételre vonatkozó feladatok ellátására,
- c) az osztály-, csoportlétszámra, a gyermek- és tanulói balesetvédelemre, a tanulói óraterhelésre,
- d) a tanulmányok alatti és az állami vizsgák megszervezésére, lebonyolítására,
- e) az alkalmazási feltételekre, a kötelező tanügyi nyilvántartások vezetésére és valódiságára,
- f) a minimális (kötelező) eszközök és felszerelések meglétére,
- g) a köznevelési feladatok ingyenességére, a tankönyvek és más tanulói felszerelések biztosítására,
- h) a tanulói fegyelmi eljárás megszervezésére, lefolytatására, a döntéshozatalra vonatkozó rendelkezések megtartását.

Egyenlő bánásmód, esélyegyenlőség sérelme esetén az **Egyenlő Bánásmód Hatóság** is megkereshető (<http://www.egyenlobanasmod.hu/>).