**Panaszkezelési Szabályzat**

**Id. Szabó István Általános Iskola**

Hatályba lépés dátuma: 2025. június 1.
Elfogadva: 2025. május 28.
Jóváhagyta: Kiss Józsefné igazgató

**1. Általános rendelkezések**

1.1. **A szabályzat célja**
A szabályzat célja, hogy meghatározza a panaszkezelés eljárásrendjét az Id. Szabó István Általános Iskola intézményben. Biztosítja az érintettek számára a megfelelő jogorvoslati lehetőséget és a tisztességes ügyintézés kereteit.

1.2. **Jogszabályi alapok**
A szabályzat a következő jogszabályok alapján készült:

* 2011. évi CXC. törvény a nemzeti köznevelésről
* 2011. évi CLXXXVIII. törvény az államháztartásról
* A fenntartó által kiadott irányelvek és szabályozások

1.3. **Hatály**
Ez a szabályzat az Id. Szabó István Általános Iskola valamennyi tanulójára, szülőjére, pedagógusára, valamint más munkavállalójára vonatkozik.

**2. Fogalommeghatározások**

2.1. **Panasz**
Panasz alatt értendő minden olyan szóban vagy írásban tett bejelentés, amely az iskola működésével, a pedagógiai munkával, a tanulói jogok érvényesülésével, vagy egyéb, az intézmény által nyújtott szolgáltatással kapcsolatban merül fel.

2.2. **Panaszos**
Az a személy (tanuló, szülő, vagy más érintett), aki a panaszt előterjeszti.

2.3. **Érintett**
Az a személy, aki a panasz tárgyát képező ügyben érintett.

**3. Panasz benyújtása**

3.1. **Panasz benyújtásának módjai**
A panaszt az alábbi módokon lehet benyújtani:

* Írásban: elektronikus úton (iskolatitkarcered@gmail.com) vagy papíralapú levélben (címzett: igazgató).
* Személyesen: előre egyeztetett időpontban az igazgató vagy az általa kijelölt személy előtt.
* Telefonon: az iskola hivatalos elérhetőségén keresztül.

3.2. **Kötelező adatok**
A panasz benyújtásakor a következő adatokat szükséges megadni:

* A panaszos neve, elérhetősége (e-mail cím, telefonszám, lakcím).
* A panasz tárgya (rövid, tényszerű leírás).
* A panasz benyújtásának időpontja.
* Az ügyben érintett személyek neve (ha ismert).

**4. Panaszok kezelése**

4.1. **Ügyintézési határidők**
A panasz beérkezését követően az intézmény köteles:

* A panasz kézhezvételétől számított **5 munkanapon belül** visszaigazolni a beérkezést.
* A panasz érdemi kivizsgálását **15 munkanapon belül** elvégezni.

4.2. **Kivizsgálás menete**

* A panaszt az intézményvezető vagy az általa kijelölt személy vizsgálja ki.
* Az érintettek meghallgatása szükség esetén történik, biztosítva a tisztességes eljárást.
* A vizsgálat eredményéről a panaszost írásban értesítik.

4.3. **Döntéshozatal**
A döntést az intézményvezető hozza meg, és azt írásban kell közölni a panaszossal. A döntés tartalmazza a panasz kezelésének eredményét és az esetlegesen hozott intézkedéseket.

**5. Jogorvoslat**

5.1. **Fellebbezés**
Amennyiben a panaszos nem ért egyet az intézmény döntésével, jogosult a tankerületi központhoz fordulni a döntés felülvizsgálata érdekében.

5.2. **Kapcsolat a fenntartóval**
A tankerületi központ elérhetősége:

* **Cím:** Salgótarjáni Tankerületi Központ, 3100 [Salgótarján, Rákóczi út 36](https://www.google.com/maps/place/data%3D%214m2%213m1%211s0x474012cb670d7cf5%3A0x1057e278d8a5adaa?sa=X&ved=1t:8290&ictx=111).
* **Telefon:** 06 32 795 221
* **E-mail:** salgotarjan@kk.gov.hu.

**6. Záró rendelkezések**

6.1. A jelen szabályzatot az intézmény vezetősége hagyta jóvá, és az Id. Szabó István Általános Iskola honlapján <https://www.cered.edu.hu/> közzétételre került.

6.2. A szabályzatot legalább évente felül kell vizsgálni, és szükség esetén aktualizálni kell.

**Kelt:** Cered, 2025. 05. 28.

**Jóváhagyta:** Kiss Józsefné
 igazgató