



# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

LETENYEI ALAPFOKÚ MŰVÉSZETI ISKOLA

Letenyi Alapfokú Művészeti Iskola

8868 LETENYE, ARANY JÁNOS UTCA 2. | KÉSZÍTETTE: FRIMAN MARTIN, IGAZGATÓ  
HATÁLYOS: 2026. JANUÁR 10-TŐL, VISSZAVONÁSIG ÉRVÉNYES.





## Tartalomjegyzék

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK.....	2
I/1. A szabályzat célja.....	2
I/2. A szabályzat jogszabályi alapjai.....	2
II. A SZABÁLYZAT HATÁLYA .....	2
II/1. Személyi hatály.....	2
II/2. Tárgyi hatály .....	2
III. A PANASZ FOGALMA, TARTALMA ÉS FORMÁI.....	3
IV. A PANASZ BENYÚJTÁSÁNAK RENDJE .....	3
IV/1. A panasz benyújtásának formái.....	3
IV/2. A fokozatosság elve.....	3
V. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSÁNAK MENETE.....	4
V/1. A panasz nyilvántartása .....	4
V/2. A kivizsgálás lefolytatása .....	4
V/3. Határidők .....	4
VI. DÖNTÉS, INTÉZKEDÉS, JOGORVOSLAT .....	4
VI/1. A kivizsgálás eredménye.....	4
VI/2. Jogorvoslati lehetőségek.....	4
VII. ADATKEZELÉS ÉS IRATMEGŐRZÉS .....	4
VIII. PANASZKEZELÉSI FOLYAMATÁBRA.....	5
IX. PANASZOK TÁROLÁSA, MEGŐRZÉSE ÉS NYILVÁNTARTÁSA .....	5
IX/1. A panaszok nyilvántartásának célja és módja .....	5
IX/2. A panaszok tárolásának formája.....	6
IX/3. Adatvédelem és adatbiztonság .....	6
IX/4. A panaszok elemzése és intézményi felhasználása .....	6
X. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK .....	7
XI. MELLÉKLET.....	8

# I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

## I/1. A szabályzat célja

Jelen Panaszkezelési Szabályzat célja, hogy részletesen meghatározza a Letenyei Alapfokú Művészeti Iskola (továbbiakban: Intézmény) működésével összefüggésben felmerülő panaszok kezelésének rendjét, eljárási szabályait, valamint az érintettek jogait és kötelezettségeit.

A szabályzat célja továbbá:

- a jogsérelem megelőzése és orvoslása,
- a tanulói és szülői elégedettség növelése,
- a pedagógiai munka minőségének fejlesztése,
- az intézményen belüli konfliktuskezelés kultúrájának erősítése.

## I/2. A szabályzat jogszabályi alapjai

A szabályzat kialakítása során az Intézmény az alábbi jogszabályokra támaszkodik:

- **2011. évi CXC. törvény a nemzeti köznevelésről**, különösen a tanulói jogokra, szülői jogokra, intézményi kötelezettségekre vonatkozó rendelkezések
- **20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet** az intézmények működésének és belső szabályozásának részletes szabályai
- **2011. évi CXII. törvény (Infotv.)** személyes adatok kezelése, adattovábbítás
- **Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR)**
- **2013. évi V. törvény – Polgári Törvénykönyv**
- **2023. évi XXV. törvény - a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról**

# II. A SZABÁLYZAT HATÁLYA

## II/1. Személyi hatály

A szabályzat hatálya kiterjed:

- az Intézmény valamennyi tanulójára,
- a tanulók szüleire, törvényes képviselőire,
- az Intézmény pedagógusaira,
- az Intézmény nevelő-oktató munkát segítő alkalmazottjaira,
- az Intézménnyel kapcsolatban álló külső személyekre és szervezetekre, amennyiben panaszuk az Intézmény működését érinti.

## II/2. Tárgyi hatály

A szabályzat hatálya kiterjed minden olyan ügyre, amely:

- az oktatás-nevelés tartalmát, színvonalát érinti,
- a tanulók értékelésével, előmenetelével kapcsolatos,
- az Intézmény dolgozóinak magatartására vonatkozik,
- az Intézmény működési rendjével, szervezésével kapcsolatos.

### III. A PANASZ FOGALMA, TARTALMA ÉS FORMÁI

Panasznak minősül minden olyan szóbeli vagy írásbeli közlés, amelyben a panaszos az Intézmény eljárását, döntését, mulasztását vagy valamely alkalmazottjának magatartását kifogásolja, és amelyet sérelmesnek vagy jogsértőnek tart.

A panasz irányulhat pedagógiai tevékenységre, tanulói értékelésre, tanár–tanuló kapcsolatára, tanár–szülő kommunikációra, szervezési, adminisztratív kérdésekre és intézményi légkörre.

Nem minősül panasznak az általános tájékoztatókérés, a vélemény, javaslat vagy az anonim bejelentés (kivizsgálása nem kötelező, de az ügy súlyossága tekintetében az igazgató dönthet a további lépésekről).

### IV. A PANASZ BENYÚJTÁSÁNAK RENDJE

#### IV/1. A panasz benyújtásának formái

A panasz benyújtható:

- szóban (személyesen előre egyeztetett időpontban vagy fogadóórán a Letenyei AMI épületében: **8868 Letenye, Arany János utca 2.** szám alatt; telefonon a **+36 30 783 0504**-es telefonszámon),
- írásban (postai úton a **8868 Letenye, Arany János utca 2.** címre küldve, elektronikus levélben az **info@letenyezeneiskola.hu** email címre címezve).

Panasztétel esetén a következők megjelenítése vagy elmondása szükséges:

- panasztétel időpontja, a panaszos neve és elérhetősége, az érintett személy(ek) neve, az esemény részletes leírása, az esemény időpontja és a panasz benyújtásának célja.

#### IV/2. A fokozatosság elve

Az Intézmény a panaszkezelés során a fokozatosság elvét alkalmazza, mely szerint:

1. elsődlegesen az érintett dolgozóval történő egyeztetés szükséges,
2. ezt követően az igazgató bevonása indokolt,
3. végső esetben a fenntartó megkeresése lehetséges.

A fokozatosság célja, hogy az intézményben felmerülő minden probléma vagy konfliktus minél hamarabb, a legalkalmasabb szinten, az intézményen belül kerüljön megoldásra, rendezésre. Ezek értelmében a panaszkezelés első szinten az adott esetben eljáró személy feladata, vagy bevonhatja az érintett szaktanár(oka)t. Második szinten a szaktanár kezelheti a panaszt vagy értesíti az igazgatót. A harmadik szinten a panaszos azonnal az igazgatót keresi fel.

## V. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSÁNAK MENETE

### V/1. A panasz nyilvántartása

Az igazgató vagy az erre általa kijelölt személy a beérkezett panaszt nyilvántartásba veszi, iktatja. Az igazgató meghatározza a kivizsgálás módját.

### V/2. A kivizsgálás lefolytatása

A kivizsgálás során az igazgató meghallgatja az érintetteket, tanulmányozza az iratokat, szükség esetén szakmai véleményt kér. A kivizsgálás során törekedni kell az objektivitásra és az arányosságra.

### V/3. Határidők

- A kivizsgálást legkésőbb **15 napon belül** meg kell kezdeni és a beérkezéstől számított **30 napon belül** el kell intézni.
- Indokolt esetben a határidő egy alkalommal meghosszabbítható.
- A panaszos minden esetben írásos tájékoztatást kap.

## VI. DÖNTÉS, INTÉZKEDÉS, JOGORVOSLAT

### VI/1. A kivizsgálás eredménye

A panasz kivizsgálását követően intézkedés elrendelésére kerülhet sor, de a panasz elutasítható vagy javaslat fogalmazható meg a működés fejlesztésére. A döntésről a panasztevő minden esetben értesítést kap, kivéve, ha anonim bejelentésről van szó.

### VI/2. Jogorvoslati lehetőségek

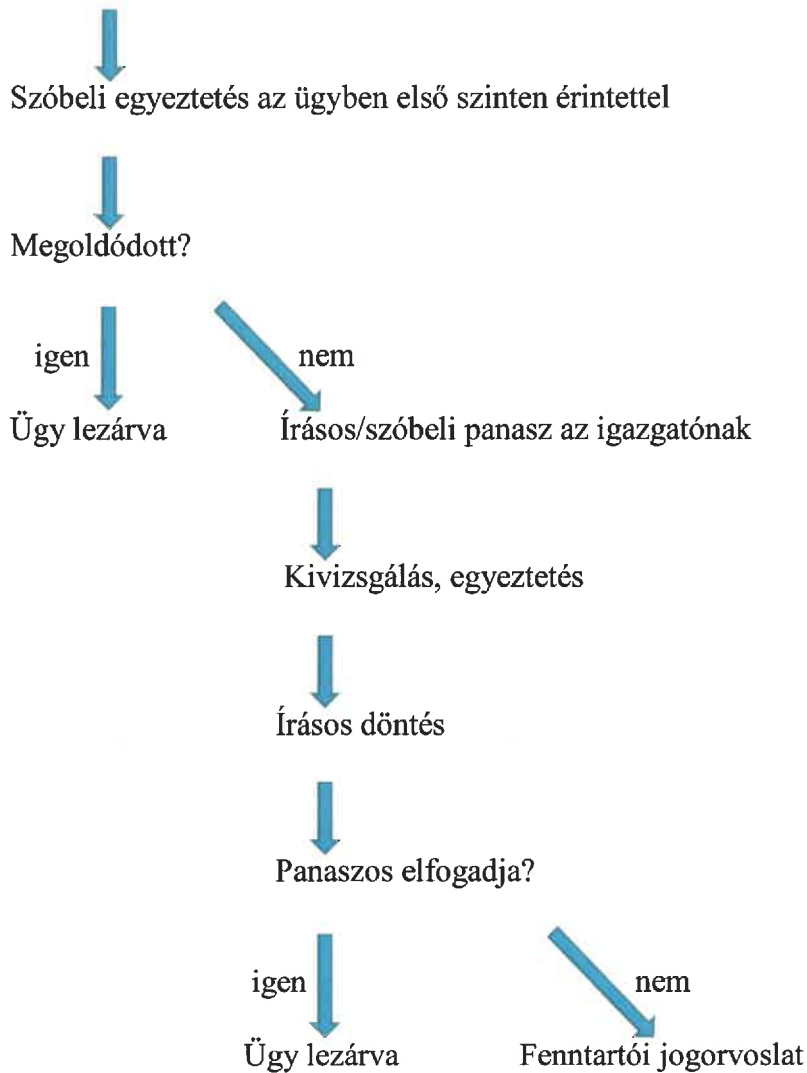
A panaszos jogosult a fenntartóhoz fordulni vagy a jogszabályban biztosított egyéb jogorvoslati eszközöket igénybe venni.

## VII. ADATKEZELÉS ÉS IRATMEGŐRZÉS

A panaszkezelés során keletkezett adatokat az Intézmény bizalmasan kezeli, harmadik félnek nem adja át, a GDPR előírásainak megfelelően kezeli.

## VIII. PANASZKEZELÉSI FOLYAMATÁBRA

Panasz felmerülése



## IX. PANASZOK TÁROLÁSA, MEGŐRZÉSE ÉS NYILVÁNTARTÁSA

### IX/1. A panaszok nyilvántartásának célja és módja

Az Intézmény a hozzá beérkező panaszokat – a jogszabályi előírásoknak megfelelően – nyilvántartja annak érdekében, hogy:

- biztosítsa az eljárások átláthatóságát és visszakövethetőségét,
- igazolható legyen a panaszkezelési kötelezettség teljesítése,
- elősegítse a visszatérő problémák feltárását és megelőzését,
- fenntartói, hatósági ellenőrzés esetén hiteles dokumentációval rendelkezzen.

Az intézmény a panaszokat a **központi panasznyilvántartásban** rögzíti, amelyet az igazgató vagy az általa kijelölt személy vezet.

A nyilvántartás tartalmazza különösen:

- a panasz iktatószámát,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panaszos nevét és elérhetőségét,
- a panasz tárgyát rövid leírással,
- az érintett személy(ek) megnevezését,
- a kivizsgálás megkezdésének és lezárásának időpontját,
- a meghozott intézkedést vagy döntést,
- a jogorvoslat tényét (amennyiben történt).

#### IX/2. A panaszok tárolásának formája

A papíralapon benyújtott panaszokat és a kivizsgálás során keletkezett iratokat az Intézmény iktatja, zárt irattároló szekrényben, illetéktelen hozzáféréstől védve tárolja. Az elektronikus úton benyújtott panaszokat és az elektronikus formában keletkezett, panasszal kapcsolatos dokumentumokat az Intézmény azonnal nyomtatja és a papíralapon benyújtott panaszokhoz hasonlóan kezeli.

A panaszok dokumentumaihoz kizárólag az igazgató, az igazgató által írásban kijelölt személy, valamint a jogszabályban meghatározott esetben a fenntartó vagy hatóság férhet hozzá. Más személy részére dokumentum(ok) kizárólag jogszabályi felhatalmazás vagy írásos hozzájárulás alapján adható ki.

A panaszkezeléssel kapcsolatos iratokat az Intézmény **legalább 5 évig** őrzi meg az iratkezelési szabályzatban foglaltakkal összhangban. A megőrzési idő leteltét követően az iratok papíralap esetén iratmegsemmisítéssel, elektronikus dokumentum esetén végleges törléssel kerülnek megsemmisítésre.

#### IX/3. Adatvédelem és adatbiztonság

A panaszok tárolása során az Intézmény biztosítja:

- a személyes adatok célhoz kötött kezelését,
- az adatok jogosulatlan hozzáférés elleni védelmét,
- az adatkezelési incidensek megelőzését és kezelését.

Az adatkezelés során az Intézmény a **GDPR**, valamint a **2011. évi CXII. törvény** rendelkezései szerint jár el.

#### IX/4. A panaszok elemzése és intézményi felhasználása

Az Intézmény a panasznyilvántartás alapján évente egy alkalommal összegző elemzést készít az adott időszakról, feltárja a visszatérő problémákat, szükség esetén módosítja belső eljárásait, szabályzatait.

Az elemzés célja a **megelőzés**, nem a felelősségre vonás.

## X. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

A Letenyei Alapfokú Művészeti Iskola Panaszkezelési Szabályzata az igazgató jóváhagyásával lép hatályba 2026. január 10-én, és visszavonásig érvényes. A szabályzat hatálya kiterjed az intézmény minden dolgozójára, az összes tanulója és a hozzájuk járó növendékek szüleire.

Letenye, 2026. január 10.



Friman Martin  
igazgató



A Panaszkezelési Szabályzatot a 2026. január 10-i Nevelőtestületi értekezleten a dolgozók megismerték és elfogadták.

Letenye, 2026. január 10.



Friman Martin  
igazgató



