

Iktatószám:

037489/001/00089-1/226.

Egry József Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola

8360 Keszthely, Vásár tér 10.

OM azonosító: 037489

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT



Jelen szabályzat érvényességének kezdete: 2026. január 12.

Érvényes: visszavonásig.



Készítette: Tóth Éva főigazgató

Tartalom

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT	1
I. Általános rész.....	3
I.1. A szabályzat célja	3
I.2. Alapelvek.....	3
II. A panaszkezelés menete	3
II. 1. Formális panaszkezelési eljárás.....	3
II. 2. Panaszkezelés tanuló esetében	4
II.3.Panaszkezelés az alkalmazottak (pedagógus és nem pedagógus) részére.....	4
II.4. Panaszkezelés szülő, gondviselő, nevelőszülő esetében.....	5
II.5. Panaszkezelés más ügyfél, panaszos esetében	5
III. Dokumentációs előírások.....	6
III.1. A dokumentumok és bizonylatok rendje	6
III.2. Panasznyilvántartás	7
III.3. Egyéb	7
IV. Záró rendelkezések	7
IV. 1. A szabályzat időbeli és személyi hatálya	7
IV.2. Panaszkezelési szabályzat megismerése, elfogadása	7
1. számú melléklet: PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÓ LAP.....	8

I. Általános rész

Az intézmény a partnerei panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

I.1. A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy az intézménnyel kapcsolatban álló partnerek (tanulók, szülők, pedagógusok) elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében fontos a visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon az intézmény tevékenységének.

I.2. Alapelvek

- A panaszkezelésnek érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni.
- A beérkezett észrevételeket elemezzük.
- A panaszokat és panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.
- A hivatali út (panaszkezelési szintek) betartása kötelező.
- Névtelen bejelentés kivizsgálására nincs mód az egyeztetés és visszacsatolás lehetőségének hiánya miatt.

II. A panaszkezelés menete

Az intézmény tanulóit és szüleiket, gondviselőiket, nevelőszülőket, más ügyfeleket, valamint az intézmény dolgozóit panasztételi jog illeti meg. A közösségek és egyének egyaránt tehetnek panaszt. A pedagógusok a munkaközösségeken keresztül, a szülők a szülői szervezeten keresztül, a tanulók a diákönkormányzaton keresztül is élhetnek panasszal.

Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az intézmény köteles, illetve jogosult intézkedésre. A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az igazgató köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, ennek keretében az érintettekkel egyeztetni és a panasz kivizsgálásának eredményéről az érintetteket tájékoztatni.

Ha a panaszkezelés nem az intézmény hatáskörébe tartozik, az igazgató tájékoztatja a panaszt arról, hogy panaszával melyik hatósághoz fordulhat.

A Panaszkezelési szabályzatról az intézménybe lépéskor a Házirenddel együtt minden tanuló, szüleiket és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

II. 1. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszaikat megtehetik: személyesen, írásban (pedagógus, osztályfőnök, tagintézmény- igazgató, főigazgató- helyettes, főigazgató), telefonon a +36 30 7810240-es telefonszámon, elektronikusan az info@egryiskola.hu e-mail címen.

A panaszok kezelése a panasz tárgyától függően az osztályfőnök vagy a tagintézmény igazgató/főigazgató hatáskörébe tartozik.

A panaszkezelés lépcsőfokai:

1. Konkrét esetben az eljáró személy kezeli a problémát vagy az osztályfőnökhöz fordul.
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát vagy a tagintézmény igazgató/főigazgatóhoz fordul.
3. A panasztevő közvetlenül a tagintézmény igazgató/főigazgatóhoz fordul.

II. 2. Panaszkezelés tanuló esetében

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

1. szint:

A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz vagy a DÖK-vezetőhöz fordul.

A DÖK-vezető megkeresi az osztályfőnököt és elmondja a panaszt.

Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal. Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

2. szint:

Abban az esetben, **ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal a tagintézmény igazgató/főigazgató felé.**

A tagintézmény igazgató/főigazgató 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Amennyiben az egyeztetésen elhangzott megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, az egyeztetés eredményes.

Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik azt, hogy a probléma megoldása mennyire volt sikeres.

3.szint:

Ha a türelmi idő lejártával a probléma **nem oldódott meg** a tagintézmény igazgató/főigazgató közreműködésével, akkor **a fenntartó felé kell jelezni.**

Az igazgató a fenntartó bevonásával **15 munkanapon belül** megvizsgálja a panaszt, **közös javaslatot tesznek** a probléma kezelésére. A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek. A folyamat gazdája a tagintézmény igazgató/főigazgató aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat.

II.3. Panaszkezelés az alkalmazottak (pedagógus és nem pedagógus) részére

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

1.szint:

Az alkalmazott **panaszát szóban vagy írásban** eljuttatja a **tagintézmény igazgató/főigazgató felé.**

A tagintézmény igazgató/főigazgató megvizsgálja 5 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor tisztázzák az ügyet. Ha a panasz jogosnak minősül, akkor az igazgató 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Ezt követően az egyeztetésen elhangzott megállapodást írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és az igazgató azt, hogy a probléma megoldása mennyire volt sikeres.

2.szint:

Ha a türelmi idő lejártával a probléma **nem oldódott meg** a tagintézmény igazgató/főigazgató közreműködésével, akkor **a fenntartó felé kell jelezni.**

15 munkanapon belül a tagintézmény igazgató/főigazgató a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, **közös javaslatot tesz** a probléma kezelésére írásban.

Ezután, a fenntartó képviselője, a tagintézmény igazgató/főigazgató egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik azt, hogy a probléma megoldása mennyire volt sikeres. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.

3. szint:

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 a főigazgató**, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat.

II.4. Panaszkezelés szülő, gondviselő, nevelőszülő esetében

1. szint:

A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.

2. szint:

Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal. Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul. Abban az esetben, **ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal a tagintézmény igazgató/főigazgató felé.**

A tagintézmény igazgató/főigazgató 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Az egyeztetésen elhangzott megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, az egyeztetés eredményes. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik azt, hogy a probléma megoldása mennyire volt sikeres.

3. szint:

Ha a türelmi idő lejártával **a probléma nem oldódott meg** a tagintézmény igazgató/főigazgató közreműködésével, **akkor a fenntartó felé kell jelezni.**

A tagintézmény igazgató/főigazgató a fenntartó bevonásával **15 munkanapon** belül megvizsgálja a panaszt, **közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.** A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek. A panaszos bejelenti panaszát az oktatási jogok biztosa felé. Az ügy végigvitele után még a bírósági lehetőség van hátra. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg. A folyamat gazdája a tagintézmény igazgató/főigazgató, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat.

II.5. Panaszkezelés más ügyfél, panaszos esetében

1. szint:

A panaszos problémájával az **osztályfőnökhöz** fordul.

2. szint:

Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal. Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul. Abban az esetben, **ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal a tagintézmény igazgató/főigazgató felé.**

3. szint:

A tagintézmény igazgató/főigazgató 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek 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 bevalást. Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg a tagintézmény igazgató/főigazgató közreműködésével, akkor a **fenntartó** felé kell jelezni.

A tagintézmény igazgató/főigazgató a fenntartó bevonásával **15 munkanapon belül** megvizsgálja a panaszt, **közös javaslatot tesznek** a probléma kezelésére. A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.

4. szint:

A panaszos bejelenti panaszát az **oktatási jogok biztosa** felé. Az **ügy végigvitele után még a bírósági lehetőség** van hátra. Az **eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg**. A folyamat gazdája a tagintézmény igazgató/főigazgató, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat.

III. Dokumentációs előírások

A panaszokról az osztályfőnök vagy ha az ügy hozzá kerül, a tagintézmény igazgató/főigazgató Panaszkezelési nyilvántartást köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasz tételének időpontja
2. A panasztevő neve
3. A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum)
4. A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
5. A panasz kivizsgálásának módja, eredménye
6. Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
7. Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
8. A panasztevő tájékoztatásának időpontja
9. Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma
10. Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.
11. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről.

Panaszkezelési nyilvántartó lap minta- Lásd 1. számú melléklet!

III.1. A dokumentumok és bizonylatok rendje

Bizonylat megnevezése	Kitöltő/készítő	Megőrzési hely	Megőrzési idő	Másolatot kap
Panasz nyilvántartó lap	iskolaitkár	iktató	3 év	panaszos
Feljegyzések	iskolaitkár	iktató	3 év	panaszos

Felelős

A panaszkezelési szinten megfelelő intézkedő személy.

Intézkedést hozhat

A megfelelő szinten szereplő pedagógus, osztályfőnök, főigazgató-helyettesek, tagintézmény igazgató/főigazgató.

Értesítést kap

1. Panaszos
2. Irattár
3. Rendkívüli esetben a tagintézmény igazgató/főigazgató bejelentési kötelezettsége van a fenntartó felé.

III.2. Panasznyilvántartás

A Panaszbejelentő lapon érkező panaszokról és az azokat megoldó intézkedésekről nyilvántartást vezetünk.

III.3. Egyéb**A szabályzat elérhetősége:**

Jelen Panaszkezelési szabályzat és a Panasznyilvántartó lap elérhető az intézmény titkárságán és az intézmény honlapján.

IV. Záró rendelkezések**IV. 1. A szabályzat időbeli és személyi hatálya**

A szabályzat hatálya kiterjed az intézmény valamennyi dolgozójára, tanulójára, a szülők közösségére. Jelen szabályzat 2026. január 12-től hatályos.

IV.2. Panaszkezelési szabályzat megismerése, elfogadása

Elfogadta: Nevelőtestület, 2026. január 10., nevelőtestületi értekezlet keretében. A jelenléti ív az értekezlet jegyzőkönyvéhez mellékelve dokumentálásra került. A Panaszkezelési szabályzatot a Diákönkormányzat véleményezte és elfogadta. –

Keszthely, 2026. január 12.


.....
főigazgató

1. számú melléklet: PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÓ LAP

PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÓ LAP		
Panasztétel időpontja:		Panasztevő neve:
Panasz leírása:		
Panaszt fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:		Panasztevő tájékoztatásának időpontja: