



**Kisvárdai Tankerületi Központ SD1901**

**Dr. Kozma Pál Általános Iskola**

**OM: 200071**

✉: 4545 Gyulaháza, Petőfi utca 62.

☎: 45/715-614

web: [gyulahazaiskola.nhely.hu](http://gyulahazaiskola.nhely.hu)

e-mail: [gyulahazaiskola@gmail.com](mailto:gyulahazaiskola@gmail.com)



# Panaszkezelési Szabályzat

**Dr. Kozma Pál Általános Iskola**

Gyulaháza, 2023. augusztus 31.





Kisvárdai Tankerületi Központ SD1901

Dr. Kozma Pál Általános Iskola

OM: 200071

✉: 4545 Gyulaháza, Petőfi utca 62.

☎: 45/715-614

web: gyulahazaiskola.nhely.hu

e-mail: [gyulahazaiskola@gmail.com](mailto:gyulahazaiskola@gmail.com)



## **Panaszkezelési rend az iskolában**

A **panaszkezelési rendünk célja**, hogy a panaszkezelés során a jogszabályok és az iskola belső szabályzatai által szabályozott rendet betartsuk és betartassuk. Panaszkezelésünk során figyelembe vesszük szabályzatainkat, az Nkt.-t és végrehajtási rendeleteit, valamint a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényt.

A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

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

A panaszkezelés rendje azokat a folyamatokat érinti, amelyek nem kerültek szabályozásra az iskola SZMSZ-ében.

## **I. ÁLTALÁNOS RÉSZ**

### **I.1. Bevezetés**

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

### **I.2. A szabályzat célja**

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon intézményi tevékenységünknek.

Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskolaköteles, illetve nem tanköteles, de jogviszonyban álló tanuló, annak szülője, vagy az intézménnyel munkaviszonyban álló munkavállaló jogosult intézkedésre.

A panasz jogosságát, a körülményeket az intézmény igazgatója, tagintézmény-igazgatója vagy igazgató-helyettese kötelesek megvizsgálni.

Jogossága esetén kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, sikertelenség esetén a Kisvárdai Tankerületi Központnál intézkedést kezdeményezni





Kisvárdai Tankerületi Központ SD1901

Dr. Kozma Pál Általános Iskola

OM: 200071

☒: 4545 Gyulaháza, Petőfi utca 62.

☎: 45/715-614

web: [gyulahazaiskola.nhely.hu](http://gyulahazaiskola.nhely.hu)

e-mail: [gyulahazaiskola@gmail.com](mailto:gyulahazaiskola@gmail.com)



### I.3. Alapelvek

- A panaszkezelésnek érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni.
- A beérkezett észrevételeket elemzi az iskolavezetés.
- A panaszokat és a 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.

Az iskola tanulóit, törvényes képviselőit, valamint az iskola dolgozóit **panasztételi jog** illeti meg.

## II. PANASZKEZELÉS LÉPCSŐFOKAI

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul.
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az igazgató- helyetteshez fordul.
3. Az igazgató - helyettes kezeli a problémát, vagy az igazgatóhoz fordul.
4. A panasztevő az igazgatóhoz fordul.
5. Az igazgató kezeli a problémát, vagy a panasztevő a Kisvárdai Tankerületi Központ-hoz fordul.

### II.1. Formális panaszkezelési eljárás diákok és szülők esetében

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- **személyesen illetve telefonon** (06-45-715-614)
- **írásban** (4545 Gyulaháza, Petőfi Sándor utca 62.)
- **elektronikusan** (az iskola honlapján is közzétett elérhetőségen: [gyulahazaiskola@gmail.com](mailto:gyulahazaiskola@gmail.com))

A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul. 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 az igazgató felé. Az igazgató 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Az





Kisvárdai Tankerületi Központ SD1901

Dr. Kozma Pál Általános Iskola

OM: 200071

✉: 4545 Gyulaháza, Petőfi utca 62.

☎: 45/715-614

web: gyulahazaiskola.nhely.hu

e-mail: [gyulahazaiskola@gmail.com](mailto:gyulahazaiskola@gmail.com)



egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy 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 értékeli mennyire vált be a javasolt megoldás. Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.

Az iskola igazgatója 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 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.

## **II. 2. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére**

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

Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.

A felelős megvizsgálja 3 napon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.

Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 5 napon belül egyeztet a panaszossal.

Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat. 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.

Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az igazgató közreműködésével, akkor az igazgató a fenntartó felé jelez írásban. Az iskola igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére - írásban is.

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.

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







Kisvárdai Tankerületi Központ SD1901

Dr. Kozma Pál Általános Iskola

OM: 200071

☒: 4545 Gyulaháza, Petőfi utca 62.

☎: 45/715-614

web: gyulahazaiskola.nhely.hu

e-mail: [gyulahazaiskola@gmail.com](mailto:gyulahazaiskola@gmail.com)



A folyamat gazdája az igazgató-helyettes, 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.

### III. DOKUMENTUMOK ÉS BIZONYLATOK RENDJE

A bizonylat megnevezése	Kitöltő/Készítő	Megőrzési hely	Megőrzési idő	Másolatot kap
Panasznyilvántartó lap	Iskolatitkár	Iktató	3 év	Panaszos
Feljegyzések	Iskolatitkár	Iktató	3 év	Panaszos

**Felelős:** A panaszkezelési szintnek megfelelő intézkedő személy.

**Intézkedést hozhat:** A megfelelő szinten szereplő pedagógus, osztályfőnök, igazgató-helyettes, igazgató.

**Értesítést kap:**

1. A panaszos
2. Irattár
3. A rendkívüli esetet az igazgató köteles bejelenteni a fenntartónak.

### IV. PANASZNYILVÁNTARTÁS

A panaszbejelentő lapon érkezett panaszokról és az azokat megoldó intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- a panaszos (intézmény /személy) adatait,
- a panasz leírását, tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját és módját,
- a panasz megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indoklását,
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét,
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt.

### V. EGYÉB

Szabályzat elérhetősége

Jelen Panaszkezelési Szabályzat és Panasznyilvántartó Lap az intézmény titkárságán, és az iskola honlapján is elérhető.

Hatálybalépés: Jelen szabályzat 2023. szeptember 01. napjától hatályos.





Kisvárdai Tankerületi Központ SD1901

Dr. Kozma Pál Általános Iskola

OM: 200071

✉: 4545 Gyulaháza, Petőfi utca 62.

☎: 45/715-614

web: gyulahazaiskola.nhely.hu

e-mail: [gyulahazaiskola@gmail.com](mailto:gyulahazaiskola@gmail.com)



**Melléklet:**

## Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

Sorszám:	
Benyújtás ideje:	..... év, .....hó, .....nap
Benyújtás módja:	szóbeli - írásbeli (postai úton/e-mailben / személyesen átadott levélben)
Panaszos adatai:	Neve:  Címe:  Elérhetőségei:
Panasz leírása:	
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy:	
A kivizsgálás során szerzett információk, szakvélemények, stb. rövid leírása:	
Panasz orvoslására szolgáló intézkedések leírása, elutasítás esetén annak indoklása:	
A panasz elemzéséhez kapcsolódó egyéb információk (pl. panasz oka, gyakorisága):	
Csatolt melléletek megnevezése:	
Panasz lezárásának határideje:	
Panasz megválaszolásának ideje, módja:	

Gyulaháza, 20.....

.....  
panaszos

.....  
panaszt átvevő





Kisvárdai Tankerületi Központ SD1901

Dr. Kozma Pál Általános Iskola

OM: 200071

☒: 4545 Gyulaháza, Petőfi utca 62.

☎: 45/715-614

web: [gyulahazaiskola.nhely.hu](http://gyulahazaiskola.nhely.hu)

e-mail: [gyulahazaiskola@gmail.com](mailto:gyulahazaiskola@gmail.com)



A Dr.Kozma Pál Általános Iskola Panaszkezelési Szabályzatát az intézmény nevelőtestülete 2023. augusztus 31-én tartott értekezletén elfogadta.

Szanyi Attila  
hitelesítő nevelőtestületi tag

Stefánné Potyók Enikő  
hitelesítő nevelőtestületi tag

A Dr.Kozma Pál Általános Iskola Panaszkezelési Szabályzatát Szülői Szervezet és a Diákönkormányzat véleményezte és elfogadta.

Dávidné Nagy Lilla  
Szülői Szervezet képviselője

Béné Csaba  
Diákönkormányzatot segítő pedagógus



Baráth Sándor  
igazgató

