



# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

2024/2025

*Tóth Tamás*

Tóth Tamás  
főigazgató



# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

## 1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

### 1.1. Bevezetés

A Bolyai János Gimnázium és Általános Iskola tanulóit, szülőit/gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg.

Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, mellyel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre.

A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket az intézményi általános főigazgató-helyettes köteles megvizsgálni.

### 1.2. A szabályzat célja

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

### 1.3. Alapelvek

A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni. A beérkezett észrevételeket elemezzük. A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.

## 2. A PANASZKEZELÉS MENETE

### 2.1. A panasz bejelentés:

formája	módja	időpontja	elérhetőség
<b>Szóbeli panasz</b>	Személyesen	hétfőtől-csütörtökig 8.00 - 16.00 között, pénteken 8.00 - 13.30 között az iskolai titkárságon, munka- közösségi, vagy egyéb tantestületi értekezleten	4400 Nyíregyháza, Vasvári Pál utca 1. 1/101. vagy 5540 Szarvas Fő tér 3.
<b>Írásbeli panasz</b>	Személyesen vagy más által átadott irat útján. Postai úton, Elektronikus úton Panaszládában	hétfőtől-csütörtökig 8.00 - 16.00 között, pénteken 8.00 - 13.30 között az iskolai titkárság	4400, Nyíregyháza, Vasvári Pál utca 1. 1/101. vagy 5540 Szarvas Fő tér 3., <a href="mailto:tanugy@bolyaikepzes.hu">tanugy@bolyaikepzes.hu</a> , <a href="mailto:igazgato@bolyaikepzes.hu">igazgato@bolyaikepzes.hu</a> .

### 3 2.2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A szóbeli panaszt az iskola haladéktalanul megvizsgálja és az indoklással ellátott döntést a lehető leghamarabb közöljük. Írásbeli panasz esetén a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldjük a döntést a panaszos részére. Ha a panaszkezelés nem az intézmény hatáskörébe tartozik, vagy tájékoztatjuk a panaszost, hogy a panaszával milyen hatósághoz fordulhat, vagy az iskola veszi fel a kapcsolatot a hatóságokkal. A mindenkor hatályos törvénybe és a kapcsolódó jogszabályokba beépített jogorvoslati előírásoknak megfelelően a tanuló érdekében az iskola döntése, intézkedése vagy intézkedésének elmulasztása ellen van lehetőség jogorvoslatot kémi.

### **2.3. Panaszkezelés tanuló, szülő esetében**

A panaszos problémájával a szaktanárhoz vagy az osztályfőnökhöz fordul. A szaktanár vagy az osztályfőnök megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.

Jogos panasz esetén a szaktanár vagy az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul. Abban az esetben, ha a szaktanár és a panaszos nem tudja megoldani a problémát, a panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul. Az osztályfőnök 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 igazgatóhelyettesek vagy az igazgató felé. Az igazgatóhelyettesek vagy az igazgató 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Szükség esetén be kell vonni a munkaközösség-vezetőt is a kivizsgálásba. Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes. Eredménytelen egyeztetés esetén a panaszos, vagy képviselője a fenntartóhoz fordul, a jogszabálynak megfelelően az iskola igazgatóján keresztül.

### **2.4. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére**

Az alkalmazottak a panaszukat szóban vagy írásban eljuttatják ahhoz a személyhez, aki az SZMSZ szerint felelős annak a területnek, ahol a probléma felmerült. A felelős megvizsgálja 3 munkanapon 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 munkanapon 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. Ha a probléma nem oldódott meg a felelős közreműködésével, akkor az intézményvezető 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, javaslatot tesz a probléma kezelésére.<sup>4</sup> Ezután az intézményvezető egyeztet a panaszossal a megállapodást írásban rögzítik. Eredménytelen egyeztetés esetén panaszos a fenntartóhoz fordul, a jogszabálynak megfelelően. Ha a panaszos a fenntartó írásbeli intézkedésével nem ért egyet, problémájával a munkaügyi bírósághoz fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

### 3. DOKUMENTÁCIÓS ELŐÍRÁSOK

Az iskola a panaszokról „Panaszkezelési nyilvántartás”-t vezet (1.sz. melléklet), 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 teendőkről

1. sz. melléklet PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÓ LAP

<b>Panaszkezelési Nyilvántartó Lap</b>		
<b>Sorszám:</b>		
<b>Panasztétel időpontja:</b>	<b>Panasztevő neve, címe, elérhetőségei:</b>	
<b>Benyújtás módja: szóbeli vagy írásbeli</b>		
<b>postai úton / e-mailben / személyesen</b>		
<b>Panasz rövid leírása:</b>		
<b>Kivizsgálásért és intézkedésért felelős neve:</b>	<b>Kivizsgálás módja:</b>	<b>Kivizsgálás eredménye:</b>
<b>Beosztása:</b>		
<b>Szükséges intézkedés, elutasítás esetén annak indoklása:</b>		
<b>Csatolt mellékletek megnevezése:</b>		
<b>Végrehajtásért felelős neve:</b>	<b>Panasztevő tájékoztatásának időpontja:</b>	
<b>Panasz lezárásának ideje:</b>		