



# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Kelebia, 2025. január 15.

Készítette:

Kondorossy András igazgató

Illés Anett igazgatóhelyettes

## A panaszkezelési rend az intézményben

- A panaszt olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem tartozik más – így különösen bírósági, vagy közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.
- Panasztételre jogosult lehet az intézmény dolgozója, tanulója, és a tanuló törvényes képviselője, ill. az a személy, szervezet, aki panaszt az intézmény működésével, vagy az intézmény dolgozóival, tanulóival összefüggésben kíván tenni.
- A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetője, vagy az általa megbízott személy (igazgatóhelyettes) *köteles megvizsgálni*.
- Jogossága esetén az igazgató, vagy megbízottja köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.
- A panaszkezelési rendről az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleit, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

### 1. A panaszkezelés lépcsőfokai

- A panaszos pedagógus/NOKS/technikai dolgozó
  - a. A panasz munkaügyi kérdéskörbe tartozik:
    1. szint: iskolatitkár
    2. szint: fenntartó munkaügyi osztálya, vagy igazgató
    3. szint: igazgató
  - b. A panasz pedagógiai, szakmai jellegű
    1. szint: munkaközösség-vezető
    2. szint: igazgatóhelyettes
    3. szint: igazgató
- A panaszos tanuló
  1. szint: érintett pedagógus, szaktanár
  2. szint: osztályfőnök, vagy DÖK segítő
  3. szint: igazgatóhelyettes
  4. szint: igazgató
- A panaszos szülő/törvényes képviselő
  1. szint: érintett pedagógus, szaktanár
  2. szint: osztályfőnök
  3. szint: igazgatóhelyettes
  4. szint: igazgató
- A panaszosnak nincs közvetlen kapcsolata az iskolával

Szükség esetén az iskolatitkártól segítséget kapva rendezheti panaszát a megfelelő szint elérésével.



## 2. A panasz bejelentése

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen szóban és írásban (szóbeli bejelentés esetén a „Jegyzőkönyv szóbeli bejelentés, panasz” nevű melléklet kitöltésével)
- telefonon: +(36)-77/454-219 (telefonos bejelentés esetén jegyzőkönyvet kell felvenni, melyet a telefon kezelője tölt ki a „Jegyzőkönyv szóbeli bejelentés, panasz” nevű melléklet alapján, melyet a panaszosnak 3 napon belül alá kell írnia.)
- írásban: 6423 Kelebia, Ady Endre u. 110.
- elektronikusan: [altsuli.kelebia@gmail.com](mailto:altsuli.kelebia@gmail.com)
- A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az osztályfőnök, az igazgatóhelyettes, igazgató hatáskörébe tartozik.
- Szóbeli panasztétel esetén a bejelentésről hangfelvétel is készülhet. A panaszost erről a panasz megtétele előtt tájékoztatni kell.
- Ha a panaszkezelés nem az intézmény hatáskörébe tartozik (pl. étkeztetés, magánjellegű sérelmek, iskolán kívül történt események, vagyontárgy eltulajdonítása stb.), az iskola tájékoztatást küld, hogy a panaszos milyen szervhez, hatósághoz fordulhat.

## 3. Panaszkezelés lépései tanuló/törvényes képviselő esetében

- 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, aki a panasz kezelésével megbízhatja az igazgatóhelyettest.
- Az igazgató, igazgatóhelyettes, 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- A panaszok kezelésének határideje 15 nap, mely további 15 nappal meghosszabbítható, ha körülmények ezt kívánják. A hosszabbításról indoklással tájékoztatni kell a panaszost.
- Az 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 értékelik a beválást.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- A panasz kezelése továbbiakban a Klebelsberg Központ 17/2016 (IX.15.) sz. szabályzata alapján folytatódik.

## 4. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére



- A panaszkezelési eljárás 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 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 elfogadja 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 a felelős a beválást.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg sem a felelős, sem az igazgató közreműködésével, akkor az igazgató a fenntartó felé jelez.
- A panasz kezelése továbbiakban a Klebelsberg Központ 17/2016 (IX.15.) sz. szabályzata alapján folytatódik.
- Ha a panaszos problémája nem oldódik meg, munkaügyi bírósághoz fordulhat, mely eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.
- A folyamat gazdája az igazgatóhelyettes, 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.

A szabályzat az SZMSZ mellékletét képezi.

Kelebia, 2025. január 9.



*Kovácsné Szűcs*  
igazgató

## Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

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