



# A Turai Hevesy György Általános Iskola

## Panaszkezelési szabályzata

A Turai Hevesy György Általános Iskola  
Szervezeti és Működési Szabályzatának 2. sz melléklete

**2024.**

1	A panaszkezelési rend az iskolában .....	3
2	A panaszkezelés lépcsőfokai .....	3
3	Formális panaszkezelési eljárás .....	3
4	Panaszkezelés tanuló esetében .....	3
5	Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére .....	4
6	5. Dokumentációs előírások .....	4
7	Záró rendelkezések.....	7

## 1 A panaszkezelési rend az iskolában

Az iskola tanulóit, szüleit/gondviselőiket, valamint az iskola alkalmazottait panasztételi jog illeti meg.

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

A panasz jogosságát, a panasz okával kapcsolatos körülményeket az iskola vezetése (igazgató és helyettesei) köteles megvizsgálni.

Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.

A „Panaszkezelési Szabályzat”-ról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleit, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

## 2 A panaszkezelés lépcsőfokai

1. Konkrét esetben eljáró személy, a pedagógus kezeli a problémát, vagy a munkaközösség vezetőjéhez fordul.

2. A munkaközösség vezetője kezeli a problémát, vagy az intézmény vezetőjéhez, vagy a helyetteséhez fordul.

3. Az igazgatóhelyettes kezeli a problémát, vagy az igazgatóhoz fordul.

## 3 Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik munkaidőben:

- személyesen
- írásban (Turai Hevesy György Általános iskola; 2194 Tura, Hevesy út 1.)
- elektronikusan ([titkarsag@tura-hevesy.hu](mailto:titkarsag@tura-hevesy.hu))

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – a pedagógus, vagy az intézmény vezetője, illetve helyettesei hatáskörébe tartozik.

## 4 Panaszkezelés tanuló esetében

- A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
- Az osztályfőnök haladéktalanul 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 intézmény vezetőjéhez vagy a helyettes vezető felé.
- Az intézmény vezetése 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- 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.
- Az intézmény vezetője 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 igazgató vagy helyettese, 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.

## 5 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 5 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 lezárul. 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 intézmény vezetője a fenntartó felé jelezi a panaszt.
- 15 munkanapon belül az igazgató a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére - írásban is.
- Ezután a fenntartó képviselője és az intézmény vezetője 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.
- A folyamat gazdája az intézmény vezetője, 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.

## 6 5. Dokumentációs előírások

A panaszokról az igazgató, és helyettesei „Panaszkezelési nyilvántartás”-t kötelesek vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

- A panasz tételének időpontja
- A panasztevő neve
- A panasz leírása
- A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása

- A panasz kivizsgálásának módja, eredménye
- Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
- Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
- A panasztevő tájékoztatásának időpontja
- A tájékoztatás írásos dokumentuma
- Írásos panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.
- Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről.

## Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

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

## 7 Záró rendelkezések

Jelen adatkezelési szabályzat az intézmény Szervezeti és működési szabályzatának 2. sz. mellékletét képezi.

A Turai Hevesy György Általános Iskola nevelőtestülete a Panaszkezelési szabályzatot 2024. augusztus 21-i nevelőtestületi értekezletén elfogadta.

Tura, 2024. augusztus 26.

.....  
Berente-Hódos Eszter  
igazgató  
Turai Hevesy György Általános Iskola