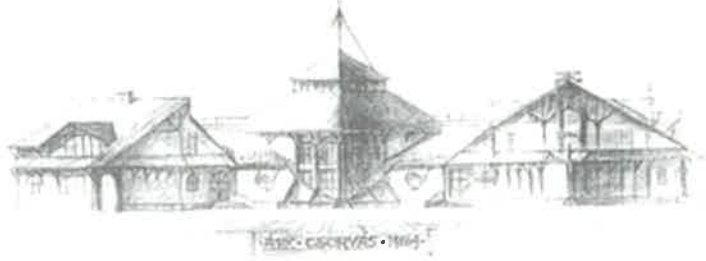




Csorvási Gulyás Mihály Általános Iskola



---

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

---

Csorvási Gulyás Mihály Általános Iskola



2025.

KERESZTESNÉ PIROS ILDIKÓ  
igazgató

## Tartalomjegyzék

I. Jogszabályi háttér .....	2
II. A szabályzat célja, feladata .....	2
III. Panaszkezelési rend az iskolában .....	3
1. Alapelvek.....	3
2. A panaszkezelés menete.....	4
2.1. A panasz bejelentése .....	4
2.2.A panasz kivizsgálása és megválaszolása.....	5
2.3.Panaszkezelés tanuló, szülő esetében.....	6
2.4. Panaszkezelés alkalmazott esetében.....	6
2.5. A panaszkezelés dokumentálása .....	7
2.6. Dokumentációs előírások .....	7
III. Szabályzat elérhetősége .....	8
IV. A szabályzat időbeli és személyi hatálya .....	8
V. Panaszkezelési Szabályzat megismerése, elfogadása.....	9
1. sz. melléklet .....	10

## I. Jogszabályi háttér

2023. évi XXV. törvény a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról

2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

2015. évi XCVI. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

szóló 2011. évi CXII. törvény és a közadatok új jrahasznosításáról szóló 2012. évi LXIII. törvény módosításáról

20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet a nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról, valamint az 1. melléklet a 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelethez

Nemzeti Pedagógus Kar: Pedagógus Etikai Kódex

## II. A szabályzat célja, feladata

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

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.

Fontos cél, hogy az intézményi munka során felmerülő problémákat, vitákat, nézeteltéréseket a lehető legkorábbi időpontban, a lehető legmegfelelőbb szinten képesek legyünk feloldani. Minden szülőnek és iskolai dolgozónak alapvető érdeke a fenti elvek maximális figyelembe vétele a gyermekek optimális fejlődése érdekében, hiszen a derűs, nyugodt légkör és egymás munkájának támogató segítése nélkül ez nem biztosítható.

A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

A közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

Feladatai:

- A panaszos ügyek gyors, korrekt kezelése a nézeteltérés megvitatása, a közös megoldás megkeresése, ellentétek feloldása, szükség esetén szóbeli vagy írásbeli figyelmeztetés.
- Az érintettek egymással közvetlenül tisztázzák nézeteltérésüket, a kompromisszum kialakításában segítség nyújtása.
- Szükség esetén külső szakember bevonása.

### III. Panaszkezelési rend az iskolában

- Az iskola tanulóit és szüleit, gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola jogosult illetve köteles intézkedésre.
- A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetője köteles kivizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.
- A panaszokról az intézmény vezetője Panaszkezelési nyilvántartást köteles vezetni.
- A panaszkezelési eljárás során mindvégig be kell tartani az adatvédelemmel kapcsolatos szabályokat.
- A Panaszkezelési Szabályzatról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleit/gondviselőiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

#### 1. Alapelvek

- 1) A panaszkezelésnek érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni.
- 2) A beérkezett észrevételeket elemezzük.

- 3) A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.
- 4) A hivatali út (panaszkezelési szintek) betartása kötelező.
- 5) Névtelen bejelentés kivizsgálására nincs mód az egyeztetés és visszacsatolás lehetőségének hiánya miatt.
- 6) Ha nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével befejezhető.
- 7) Az intézmény panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézése során a személyes adatok, illetve más adatok – különösen a minősített adat, illetve a törvény által védett titok – védelmére vonatkozó szabályok szerint jár el.

## 2. A panaszkezelés menete

### 2.1. A panasz bejelentése

A panasztevők az alábbi formában és időpontokban jelenthetik be panaszukat:

Forma	MÓD	IDŐPONT	ELÉRHETŐSÉG
Telefonon	iskola titkárságán	hétfőtől péntekig 8 és 15 óra között	+36 30 321 4153
	igazgató	hétfőtől péntekig 8 és 15 óra között	+36 30 321 3530
Szóbeli	személyesen tanulók	osztályfőnöki órán, ill. a tanórákon kívüli időszakban	Csorvás, István király utca 34
	személyesen szülők	hétfőtől péntekig 8 és 15 óra között az iskola titkárságán, illetve a munkaterv szerinti konzultációs lehetőségek alkalmával (fogadóóra, szülői értekezlet stb.)	Csorvás, István király utca 34
	személyesen munkatársak	munkaidőben, előre egyeztetett időpontban	Csorvás, István király utca 34

Írásbeli	személyesen leadva	hétfőtől péntekig 8 és 16 óra között az iskola titkárságán	<a href="mailto:iskola@csgmiskola.hu">iskola@csgmiskola.hu</a>
	postai úton	levelezési cím: 5920 Csorvás, István király utca 34.	
	elektronikus úton	<a href="mailto:iskola@csgmiskola.hu">iskola@csgmiskola.hu</a>	

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – a szaktanár, az osztályfőnök vagy az igazgatóhelyettesek vagy az igazgató hatáskörébe tartozik.

## 2.2.A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A panaszt megvizsgáljuk, és a panasszal kapcsolatos döntést/intézkedést indoklással közöljük.

Írásbeli panasz esetén a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldjük a panaszos részére. Ha a panaszkezelés nem az intézmény hatáskörébe tartozik (pl.: étkezés, vagyontárgy eltulajdonítása), akkor az iskola a panaszost tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz fordulhat.

A panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján – ha alaposnak bizonyul – gondoskodni kell

- a) a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
- b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- c) az okozott sérelem orvoslásáról és
- d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt. Kivétel ez alól, ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt és

- a) ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,

- b) alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

### 2.3. Panaszkezelés tanuló, szülő esetében

1. A panaszos problémájával a szaktanárhoz vagy az osztályfőnökhöz fordul. A szaktanár vagy az osztályfőnök aznap, legkésőbb a következő munkanapon megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal. Jogos panasz esetén a szaktanár vagy az osztályfőnök öt munkanapon belül egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
2. Abban az esetben, ha a szaktanár és a panaszos nem tudja megoldani a problémát, a panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul. Az osztályfőnök még aznap, de legkésőbb a következő munkanapon 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.
3. Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az igazgatóhelyettes, vagy az igazgató felé. Az igazgatóhelyettes, 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.
4. Eredménytelen egyeztetés esetén a panaszos, vagy képviselője a fenntartóhoz fordulhat, a jogszabálynak megfelelően az iskola igazgatóján keresztül.

Tanuló problémájával a DÖK-vezetőhöz is fordulhat. A DÖK-vezető az osztályfőnöknek továbbítja a panaszt.

### 2.4. Panaszkezelés alkalmazott esetében

1. Az alkalmazott munkaügyi problémájával az iskolatitkárhoz, pedagógiai-szakmai problémával munkaközösség-vezetőhöz fordul.
2. Ha az iskolatitkár vagy a munkaközösség-vezető nem tudja megoldani a problémát, akkor közvetíti a panaszt az igazgató felé. Az igazgató öt munkanapon belül egyeztet az érintettekkel. Ha az egyeztetés eredményes, akkor a megállapodást az érintettek írásban rögzítik. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, akkor egy hónap múlva értékelik az érintettek azt.
3. Ha a panasz ezek után is fennáll, akkor a panaszos jelentheti a panaszt a fenntartó felé.

## 2.5. A panaszkezelés dokumentálása

- A postán érkezett panaszt iktatni kell.
- Az elektronikus úton érkezett panaszt ki kell nyomtatni, a panaszossal alá kell íratni, majd iktatni kell.
- A szóban elmondott panaszról feljegyzést kell készíteni, a panaszossal alá kell íratni, majd iktatni kell.
- A telefonon bejelentett panaszról feljegyzést kell készíteni, és azt a panaszossal alá kell íratni, majd iktatni kell.
- Ha a panaszos személyesen nem írja alá a panaszt, akkor azt postai úton kell eljuttatni neki aláírásra.
- Minden panasz kezelése azon a napon kezdődik, amikor a panaszos által benyújtott/elmondott panasz írásban, a panaszos által aláírva a titkárságra kerül.
- A panasz benyújtásakor be kell tartani a szolgálati utat, azaz a leírt szinteket. Amennyiben a panaszos nem a panaszkezelési szabályzatban leírt 1. szinten nyújtja be legelőször panaszát, azt vissza kell hozzá juttatni, és kérni, hogy azt az 1. szinten megnevezett felelőshöz juttassa el.

## 2.6. Dokumentációs előírások

- A panaszok kezelése a panasznyilvántartó lapon kerül rögzítésre. (ld. 1. sz. melléklet)
- A panasznyilvántartó lapot az iskolatitkár vezeti. A panasznyilvántartó lap az alábbi adatokat tartalmazza:
  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



12. utóiratoként feljegyzés a további teendő(k)ről.

13. Záró rendelkezések

- A panasznyilvántartó lap kitöltése a panaszt fogadó személy indítványára történik, az ő aláírásával válik hitelessé.
- A panasznyilvántartó lap kitölthető elektronikusan és kézzel is.
- A panasznyilvántartó lap és az ügghöz kapcsolódó egyéb iratok (benyújtott panasz, jegyzőkönyvek, egyéb dokumentumok) iktatásra kerülnek.
- A panasz kezeléséről a panasztevőt írásban tájékoztatni kell a panasz benyújtását követő 30 napon belül.

### III. Szabályzat elérhetősége

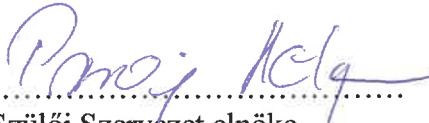
Jelen Panaszkezelési Szabályzat és Panaszkezelési Nyilvántartó Lap az intézmény titkárságán, és az iskola honlapján is elérhető.

### IV. A szabályzat időbeli és személyi hatálya

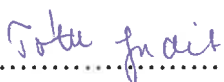
A szabályzat hatálya kiterjed az intézmény valamennyi dolgozójára, tanulójára, a szülők közösségére. Jelen szabályzat és annak melléklete 2025. január 31. napján lép hatályba.

## V. Panaszkezelési Szabályzat megismerése, elfogadása

A Csorvási Gulyás Mihály Általános Iskola Panaszkezelési Szabályzatát a Szülői Szervezet véleményezte, a benne foglaltakkal egyetértett és 2025. január 30-án elfogadásra javasolta.

  
.....  
Szülői Szervezet elnöke

A Csorvási Gulyás Mihály Általános Iskola Panaszkezelési Szabályzatát a Diákönkormányzat véleményezte, a benne foglaltakkal egyetértett és 2025. január 30-án elfogadásra javasolta.

  
.....  
Diákönkormányzat elnöke

A Csorvási Gulyás Mihály Általános Iskola Panaszkezelési Szabályzatát a nevelőtestület véleményezte, a benne foglaltakkal egyetértett és 2025. január 30-án elfogadta.

  
  
Keresztesné Piros Ildikó  
igazgató

## 1. sz. melléklet

### PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÓ LAP

<b>Panaszkezelési Nyilvántartó Lap</b>		
<b>Sorszám:</b>		
<b>Iktatószám:</b>		
<b>Panasztétel időpontja:</b> <b>Benyújtás módja:</b> szóbeli – írásbeli postai úton – e-mailben - személyesen	<b>Panasztevő neve, címe, elérhetőségei:</b>	
<b>Panasz leírása:</b>		
<b>Kivizsgálásért és intézkedésért felelős:</b>	<b>Neve:</b>	<b>Beosztása:</b>
	<b>Kivizsgálás módja:</b>	<b>Kivizsgálás eredménye:</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>		

