

ÓZDI JÓZSEF ATTILA GIMNÁZIUM ÉS KOLLÉGIUM



Panaszkezelési szabályzat

2025.

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 házirendjében, SZMSZ-ében.

Az iskola tanulóit, a szülőket/gondviselőket, valamint az iskola dolgozóit **panasztételi jog** illeti meg. Panasz tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre.

A panasz jogosságát, a körülményeket az intézmény vezetője és helyettese kötelesek megvizsgálni. Jogossága esetén kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, sikertelenség esetén a Kazincbarcikai Tankerületi Központnál intézkedést kezdeményezni.

1. Panaszkezelés lépcsőfokai

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát vagy az osztályfőnökhöz fordul,
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát vagy az igazgatóhelyetteshez fordul,
3. Az igazgatóhelyettes kezeli a problémát vagy az igazgatóhoz fordul,
4. A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul.
5. Az igazgató kezeli a problémát, vagy a panasztevő a Kazincbarcikai Tankerületi Központhoz fordul.

2. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszt az alábbi módok valamelyikén lehet benyújtani:

- személyesen,
- telefonon a (48) 471-746 vagy a 06-30-844-0207 számon,
- postai úton a 3600 Ózd, Bem út 14. címre,
- elektronikusan a suli@jozsefa-ozd.edu.hu címre, illetve Kréta naplón keresztül az e-Ügyintézés felületen.

A panasz minden esetben írásban kerül rögzítésre, szóban tett panasz esetén is.

3. Panaszkezelés tanuló esetében

- A panaszos a problémájával az **osztályfőnökhöz** fordul.
- Az osztályfőnök **azonnap 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 három 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 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. Ha az iskola igazgatója a fenntartó bevonásával **15 munkanapon** belül megvizsgálja a panaszt, közösen javaslatokat tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.

4. A 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 elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, **1 hónap** időtartam után a panaszos és a felelős közösen értékelik az eredményt.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma sem a felelős, sem az igazgató közreműködésével nem oldódott meg, akkor az igazgató a fenntartó felé jelez.
- **15 munkanapon** belül az **iskola igazgatója a fenntartó képviselőjének** bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére, írásban is.

- Ezután a fenntartó képviselője és az igazgató egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, **1 hónap** időtartam után közösen értékelik a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, 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.

5. Dokumentációs előírások

A panaszokról az igazgatóhelyettes „Panaszkezelési nyilvántartás”-t köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasztétel időpontja
2. A panasztevő neve
3. A panasz leírása (amennyiben a panasztétel írásban történt, az írott dokumentum)
4. A panaszt az intézmény nevében fogadószemély 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 a dokumentuma
10. Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklása arról, hogy nem fogadja el.
11. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, akkor utóiratként feljegyzés készül a további teendő(k)ről.


6. Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

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:


Legitimációs záradék

Az Ózdi József Attila Gimnázium és Kollégium nevelőtestülete a 2025. augusztus 28-án megtartott ülésén a Panaszkezelési szabályzatot elfogadta.

Ózd, 2025. augusztus 28.



.....
igazgató




.....
nevelőtestület képviselője


Az Ózdi József Attila Gimnázium és Kollégium intézményi tanácsa a 2025. szeptember 4-én megtartott ülésén a Panaszkezelési szabályzat elfogadásához előírt véleményezési jogát gyakorolta, egyéb tartalmi kiegészítést nem tett.


Ózd, 2025. szeptember 4.


.....
intézményi tanács képviselője

Az Ózdi József Attila Gimnázium és Kollégium Diákönkormányzata a 2025. szeptember 4-én megtartott ülésén a Panaszkezelési szabályzat elfogadásához előírt véleményezési jogát gyakorolta, egyéb tartalmi kiegészítést nem tett.

Ózd, 2025. szeptember 4.


.....
DÖK vezetője


.....
DÖK segítő pedagógus