



**Zrínyi Miklós**

**Magyar-Angol Két Tanítási Nyelvű Általános Iskola**

**8800 Nagykanizsa, Zrínyi M. u. 38.**

**Telefon: +36 30 783-0612 web: [www.zrinyink.hu](http://www.zrinyink.hu), e-mail: [info@zrinyink.hu](mailto:info@zrinyink.hu)**

---

**Zrínyi Miklós Magyar-Angol Két Tanítási Nyelvű**

**Általános Iskola**

**OM: 037507**

## **Panaszkezelési Szabályzat**



## **Tartalomjegyzék**

1. Formális panaszkezelési eljárás .....	3
2. Panaszkezelés tanuló esetében .....	3
3. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére .....	4
4. Panaszkezelés szülő, gondviselő, nevelőszülő esetében .....	5
5. Panaszkezelés más ügyfél, panaszos esetében .....	6
6. Dokumentációs előírások .....	7
7. Záró rendelkezések.....	8

### **MELLÉKLET**

1. számú melléklet: Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

Az iskola tanulóit és szüleiket, gondviselőiket, nevelőszülőket, más ügyfeleket valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg.

Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre. A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az igazgató köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.

A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az iskolába lépéskor a Házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket, nevelőszülőket és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

## **1. Formális panaszkezelési eljárás**

*A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:*

- személyesen
- telefonon (06307830612)
- írásban (8800, Nagykanizsa, Zrínyi M. u. 38.)
- elektronikusan ([info@zrinyink.hu](mailto:info@zrinyink.hu))

*A panaszkezelés lépcsőfokai:*

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul.
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az igazgatóhelyettesekhez fordul.
3. Az igazgatóhelyettesek kezelik a problémát, vagy az igazgatóhoz fordulnak.
4. A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul.

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

## **2. Panaszkezelés tanuló esetében**

Cél, hogy a tanulót érintő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani vagy megoldani.

**1.szint:**

- 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.

## **2.szint:**

- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az igazgató felé.
- Az igazgató 3 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.

## **3.szint:**

- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az igazgató 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, 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.

### **3. 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.

#### **1. szint:**

- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja az igazgatóhoz.
- Az igazgató megvizsgálja 3 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor tisztázzák az ügyet.
- Ha a panasz jogosnak minősül, akkor az igazgató 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ezt követően 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 közösen értékeli a panaszos és az igazgató a beválást.

## **2. szint:**

- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg az igazgató közreműködésével, akkor a fenntartó felé kell jelezni.
- 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, 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, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.

## **3.szint:**

- 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 igazgató, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

## **4. Panaszkezelés szülő, gondviselő, nevelőszülő esetében**

### **1. szint:**

- 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.

### **2. szint:**

- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az igazgató felé.
- Az igazgató 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek 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.

### **3. szint:**

- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az igazgató 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.

### **4. szint:**

- A panaszos bejelenti panaszát az oktatási jogok biztosa felé.
- Az ügy végigvitele után még a bírósági lehetőség van hátra. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.
- A folyamat gazdája az igazgató, 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. Panaszkezelés más ügyfél, panaszos esetében**

### **1. szint:**

- 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.

### **2. szint:**

- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az igazgató felé.
- Az igazgató 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek 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.

### 3. szint:

- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az igazgató 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.

### 4. szint:

- A panaszos bejelenti panaszát az oktatási jogok biztosa felé.
- Az ügy végigvitele után még a bírósági lehetőség van hátra. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.
- A folyamat gazdája az igazgató, 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.

## 6. Dokumentációs előírások

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

- a panasz tételének időpontja
- a panasztevő neve, elérhetőségei
- a panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum)
- a panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
- a panasz kivizsgálásának módja, eredménye
- az esetleges szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
- az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
- a panasztevő tájékoztatásának időpontja
- ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma
- írásban tett 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 utóiratoként feljegyzés a további teendő(k)ről.

## **7.Záró rendelkezések**

A szabályzat hatálya kiterjed az intézmény valamennyi dolgozójára, tanulóira, a szülők közösségére.

A szabályzat tartalmát az igazgató köteles ismertetni a beosztott munkatársakkal. A szabályzat egy példányát hozzáférhetővé kell tenni az intézmény valamennyi alkalmazottja számára a tanári szobában és a honlapon.

Nagykanizsa, 2025. szeptember 1.



1. számú melléklet

**Panaszkezelési Nyilvántartó Lap**

<b>1.</b>	<b>A panasz tételének időpontja:</b>	
<b>2.</b>	<b>A panaszt tevő neve:</b>	
	<b>lakcíme:</b>	
	<b>telefonszáma:</b>	
	<b>e-mail címe:</b>	
<b>3.</b>	<b>A panasz leírása:</b>	
<b>4.</b>	<b>A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve:</b>	
	<b>beosztása:</b>	
<b>5.</b>	<b>A panasz kivizsgálásának módja:</b>	
	<b>Eredménye:</b>	
<b>6.</b>	<b>Az esetleges szükséges intézkedés megnevezése:</b>	
	<b>Várható eredménye:</b>	
<b>7.</b>	<b>Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve:</b>	
<b>8.</b>	<b>A panasztevő tájékoztatásának időpontja:</b>	