

Rozgonyi Úti Általános Iskola
8800 Nagykanizsa, Rozgonyi utca 25.
OM azonosító: 037504

Iktatószám: klik037504009|00107-1|2026



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Iskolai dokumentumok



Hatálybalépés: 2026. január 10.

Felülvizsgálat esedékessége: évente, első alkalommal 2027. január 10.

Készítette: Mezriczky Lajos igazgató

Tartalom

I. Általános rész.....	3
I.1. A szabályzat célja	3
I.2. Alapelvek.....	3
II. A panaszkezelés menete.....	3
II. 1. Formális panaszkezelési eljárás.....	3
II. 2. Tanulók panaszkezelése.....	3
II.3. Alkalmazottak panaszkezelése.....	4
II.4. Szülők, gondviselők panaszkezelése	4
II.5. Egyéb ügyfelek panaszkezelése	4
III. Dokumentációs előírások	4
III.1. A dokumentumok és bizonylatok rendje.....	4
III.2. Panasznyilvántartás	5
III.3. A szabályzat elérhetősége	5
IV. Legitimációs záradék.....	5

I. Általános rész

Az intézmény az átlátható, hatékony és egységes panaszkezelés érdekében – a partnerek visszajelzéseinek figyelembevételével – jelen Panaszkezelési Szabályzatban rögzíti a panaszok benyújtásának és kivizsgálásának rendjét.

A szabályzat célja, hogy támogassa a partneri elégedettséget, biztosítsa a panaszok megfelelő kezelését, továbbá elősegítse a működés folyamatos fejlesztését.

I.1. A szabályzat célja

A panaszkezelési eljárás célja, hogy az intézménnyel kapcsolatban álló partnerek (tanulók, szülők, pedagógusok, egyéb ügyfelek) visszajelzései alapján az intézmény érdemi tájékoztatást adjon, kivizsgálja a felvetett problémákat, szükség esetén intézkedést tegyen, és biztosítsa a folyamat dokumentálását.

I.2. Alapelvek

- A panaszkezelés minden esetben érdemi, tárgyilagos és pártatlan módon történik.
- A panaszokat megkülönböztetés nélkül, azonos eljárás szerint kezeljük.
- A hivatali út betartása kötelező (eljárási szintek).
- A panasz okát fel kell tárni, jogossága esetén intézkedni kell.
- Névtelen panasz kivizsgálása nem lehetséges, a visszacsatolás hiánya miatt.

II. A panaszkezelés menete

Panaszt bármely, az intézménnyel kapcsolatban álló személy tehet (tanuló, szülő, gondviselő, nevelőszülő, alkalmazott, más ügyfél). A panasz kizárólag olyan ügyben nyújtható be, amelyben az intézmény hatáskörrel rendelkezik.

Az igazgató minden panaszt megvizsgál, szükség esetén intézkedik, egyeztet az érintettekkel és tájékoztatást ad. Ha a panasz nem az intézmény hatáskörébe tartozik, a panaszost tájékoztatni kell a megfelelő hatóságról.

A panaszkezelési szabályzatot a tanulók a házirenddel együtt, a dolgozók a munkába lépéskor ismerik meg.

II. 1. Formális panaszkezelési eljárás

A panasz benyújtható:

- személyesen
- írásban (8800 Nagykanizsa, Rozgonyi u. 25.)
- telefonon: +36 30 402 4589
- elektronikusan: info@rozgonyisuli.hu

A panasz tárgyától függően az osztályfőnök vagy az igazgató az eljáró személy.

Panaszkezelési szintek:

- Az eljáró pedagógus vagy az osztályfőnök kezeli az ügyet.
- Szükség esetén az osztályfőnök az igazgatóhoz fordul.
- A panaszos közvetlenül is fordulhat az igazgatóhoz.

II. 2. Tanulók panaszkezelése

1. Szint – osztályfőnök / DÖK-vezető

A panasz a DÖK-ön keresztül is megtehető. Az osztályfőnök 1–2 napon belül megvizsgálja a panasz jogosságát, és intézkedik.

2. Szint – igazgató

Ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, haladéktalanul jelzi az igazgatónak. Az igazgató 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.

Szükség esetén 1 hónapos türelmi idő után értékeli a megoldás eredményességét.

3. Szint – fenntartó

Ha a probléma nem oldódik meg, az igazgató bevonja a fenntartót.

II.3. Alkalmazottak panaszkezelése

1. Szint – igazgató

Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban jelzi. Az igazgató 5 munkanapon belül kivizsgálja. Szükség esetén egyeztetés és írásos megállapodás készül.

2. Szint – fenntartó bevonása

Ha a probléma továbbra is fennáll, az igazgató 15 napon belül bevonja a fenntartót.

3. Szint – jogi út

Eredménytelen eljárás esetén a panaszos a munkaügyi bírósághoz fordulhat.

II.4. Szülők, gondviselők panaszkezelése

Az eljárás lépései megegyeznek a tanulói panaszkezelésével:

1. Panasz az osztályfőnöknél
2. Kivizsgálás, egyeztetés, szükség esetén igazgatói szint
3. Fenntartó bevonása, majd – ha szükséges – oktatási jogok biztosa és bírósági út

II.5. Egyéb ügyfelek panaszkezelése

- Osztályfőnök
- Osztályfőnöki kivizsgálás vagy igazgatói szint
- Igazgatói egyeztetés
- Fenntartó bevonása, jogorvoslati lehetőségek

III. Dokumentációs előírások

A panaszokról az eljárási szinten az osztályfőnök vagy az igazgató **Panaszkezelési nyilvántartást** vezet.

A nyilvántartás kötelező adattartalmát a dokumentum rögzíti.

III.1. A dokumentumok és bizonylatok rendje

Bizonylat megnevezése	Kitöltő/készítő	Megőrzési hely	Megőrzési idő	Másolatot kap
Panasz nyilvántartó lap	iskolatitkár	iktató	3 év	panaszos
Feljegyzések	iskolatitkár	iktató	3 év	panaszos

Felelős

A panaszkezelési szinten megfelelő intézkedő személy.

Intézkedést hozhat

A megfelelő szinten szereplő pedagógus, osztályfőnök, igazgatóhelyettesek, igazgató.

Értesítést kap

1. Panaszos

2. Irattár

3. Rendkívüli esetben az igazgatónak bejelentési kötelezettsége van a fenntartó felé.

III.2. Panasznyilvántartás

A Panaszbejelentő lapon érkező bejelentések és a megtett intézkedések rögzítése kötelező..

III.3. A szabályzat elérhetősége

A szabályzat és a kapcsolódó nyomtatványok elérhetők:

- az intézmény titkárságán
- az iskola honlapján.

IV. Legitimációs záradék

A Rozgonyi Úti Általános Iskola Panaszkezelési Szabályzatát a nevelőtestület 2026. január 10. napján megtárgyalta és elfogadta. A szabályzat az elfogadás napjától hatályos, és felülír minden korábbi panaszkezelésre vonatkozó belső szabályozást.

A szabályzat előírásai az intézmény valamennyi dolgozójára, tanulója és a szülői közösség tagjaira nézve kötelezőek.

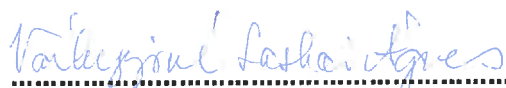
A szabályzat felülvizsgálatának időpontja: 2027. január 10. (legalább évente).

Kelt: Nagykanizsa, 2026. január 10.



Mezriczky Lajos igazgató





Várhegyiné Laskai Ágnes DÖK segítő pedagógus



DÖK elnöke H.

PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÓ LAP

(Rozgonyi Úti Általános Iskola)

PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÓ LAP		
Panasztétel időpontja:		Panasztevő neve:
Panasz leírása:		
Panaszt fogadó	neve:	Kivizsgálás módja: ☐ szóbeli egyeztetés ☐ dokumentumok vizsgálata ☐ érintettek meghallgatása ☐ egyéb:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés/Javasolt megoldás:		
Az intézkedés végrehajtásért felelős személy:		Panasztevő tájékoztatásának időpontja:
Írásos elfogadó nyilatkozat: ☐ A panaszos a tájékoztatást tudomásul vette és elfogadta. ☐ Nem fogadta el (indoklás és jegyzőkönyv csatolandó).		Utóirat (további teendők, határidők):
Kitöltés dátuma:		Kitöltő aláírása: