

Lorántffy Zsuzsanna Református Óvoda, Általános Iskola, Gimnázium és  
Kollégium

(7400 Kaposvár, Somssich P. u. 15.)

(OM: 033981)

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT



2025.

## Tartalom

1. Bevezetés.....	3
2. A panaszkezelés folyamata.....	3
2.1. A panasz bejelentése, szintjei.....	3
2.2. Formai szabályok.....	4
3. A panaszkezelés fajtái.....	4
3.1. Panaszkezelés tanuló esetében.....	4
3.2. Panaszkezelés szülő esetében.....	5
3.3. Panaszkezelés alkalmazott esetében.....	5
4. Dokumentációs előírások.....	6
5. Melléklet.....	8

## 1. Bevezetés

- Az iskola tanulóit, szüleiket vagy gondviselőjüket, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg.
- A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő esetleges felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre.
- A panasz jogosságát, a körülményeket a konkrét esetben eljáró személy-tanító/szaktanár, osztályfőnök, az intézmény igazgatója, vagy helyettese-, köteles megvizsgálni.
- A panasz jogossága esetén az illetékesek kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, fenntartójánál intézkedést kezdeményezni.
- Ha a panaszkezelés nem tartozik az iskola hatáskörébe, akkor az iskola a panaszost tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez vagy hatósághoz fordulhat.

## 2. A panaszkezelés folyamata

### 2.1. A panasz bejelentése, szintjei

- A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az érintett személy, tanító/szaktanár, az osztályfőnök, az igazgató, vagy helyettese(i) hatáskörébe tartozik. Minden esetben az fent említett személyek kezelik a problémát.
- A pedagógusok tanóráin, napköziben, egyéb tanórán kívüli foglalkozásokon, ill. a tanórák közti szünetekben történt ügyekben a tanító/szaktanár kezeli a panaszt, szükség esetén az osztályfőnökhöz, igazgatóhelyetteshez, igazgatóhoz fordul.
- Az osztály tanulóira vonatkozóan az osztályfőnök kezeli a panaszt, szükség esetén az igazgatóhelyettes kezeli a panaszt, vagy az igazgatóhoz fordul.
- A panasztevő közvetlenül fordulhat panaszával az igazgatóhelyetteshez, az igazgatóhoz, aki az illetékesség kiderítésében segítséget nyújt és a panaszt az érintett alkalmazotthoz továbbítja.
- Ha a panasz az iskola panaszkezelési szabályzatában foglaltak alapján nem oldódik meg, az iskola igazgatója, a panaszos, vagy képviselője jelenti a panaszt az iskola fenntartója felé.

- A pedagógusok és egyéb alkalmazottak a munkaközösségeken keresztül, a szülők a szülői szervezeten keresztül, a diákok a diákönkormányzaton keresztül is élhetnek panasszal.
- Névtelen bejelentés kivizsgálására nincs mód az egyeztetés és a visszacsatolás lehetőségének hiánya miatt.

## 2.2. Formai szabályok

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen az érintett alkalmazottal előre egyeztetett módon
- telefonon (+36-82/511-487)
- írásban

1. 7400 Kaposvár, Somssich P. u. 15.      2. KRÉTA üzenetben

- elektronikusan (igazgato@lozsu.hu)

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az osztályfőnök, vagy az igazgatóhelyettes hatáskörébe tartozhat.

## 3. A panaszkezelés fajtái

### 3.1. *Panaszkezelés tanuló esetében*

- A panaszos problémájával a szaktanárhoz/osztályfőnökhöz/DÖK-vezetőhöz fordulhat. A DÖK-vezető az osztályfőnöknek továbbítja a panaszt.
- 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.
- 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/feljegyzés formájában 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 panaszkezelés eredményességét.

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

### 3.2. *Panaszkezelés szülő esetében*

- Az érdemjeggyel, ill. a szaktanári értékelési, viselkedési gyakorlattal kapcsolatos nézeteltérések, kérdések tisztázásának első lépése az érintett pedagógussal folytatott tisztázó megbeszélés. Ha ezt a panaszos eredménytelennek tartja, tovább lép az osztályfőnök felé.
- A szülő problémájával az osztályfőnökhöz fordul. Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, és amennyiben azt jogosnak találja, akkor öt munkanapon belül egyeztet az érintettekkel. Ha az egyeztetés eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, akkor közvetíti a panaszt az igazgató felé. Az igazgató öt munkanapon belül egyeztet az érintettekkel. Amennyiben szükséges, az igazgató bevonja az érintett munkaközösség-vezetőt is az egyeztetésbe. 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.
- Ha a panasz ezek után is fennáll, akkor a panaszos jelentheti a panaszt a fenntartó felé.

### 3.3. *Panaszkezelés alkalmazott esetében*

- 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 elfogadja 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 a felelős a beválást.

- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az igazgató közreműködésével, 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 értékeli a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
- Amennyiben a panasz a fenntartóval történt egyeztetés során sem oldódik meg, a panaszos a munkaügyi bírósághoz fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

#### 4. Dokumentációs előírások

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

- A panasz tételének időpontja
- A panasztevő neve
- 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 esetleg 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.

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

Az intézmény panaszkezelési rendje nyilvános. A szabályzat egy példánya megtalálható a titkárságon és elérhető az iskola honlapján.

Kaposvár, 2025. 09. 01.



Dr. Farkasné Papp Ágnes

igazgató



## 5. Melléklet

### Panaszkezelési nyilvántartó lap

<b>Panaszkezelési nyilvántartó lap</b>	
A panasz benyújtásának ideje	..... év .....hó .....nap
A benyújtás módja	szóban: személyesen, telefonon; írásban: postai úton, e-mailben, egyéb .....
A panaszos adatai	Neve: ..... Címe:..... Elérhetőségei:..... ..... .....
A panasz rövid leírása	
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy	Neve: ..... Beosztása:.....
A panasz orvoslására szolgáló intézkedések rövid leírása, elutasítás esetén annak indoklása	
Csatolt mellékletek megnevezése	
A panasz kivizsgálásának és megválaszolásának határideje	