



BAJZA LENKE ÁLTALÁNOS ISKOLA  
2116 ZSÁMBOK, BAJZA LENKE TÉR 17.  
TELEFON: 06-28-592-045, FAX: 06-28-592-046  
OM azonosító: 032388  
E-mail: zsamboklisk@bajza-zsambok.sulinet.hu

---

# Panaszkezelési szabályzat

Bajza Lenke Általános Iskola



BAJZA LENKE ÁLTALÁNOS ISKOLA  
2116 ZSÁMBOK, BAJZA LENKE TÉR 17.  
TELEFON: 06-28-592-045, FAX: 06-28-592-046  
OM azonosító: 032388  
E-mail: zsambokblisk@bajza-zsambok.sulinet.hu

---

## **Az iskola panaszkezelési rendje**

- Az iskola tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit **panasztételi jog** illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre.
- A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket az intézmény általános igazgatóhelyettese *köteles megvizsgálni*.
- Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.
- A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

### **1. A panaszkezelés lépcsőfokai**

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul,
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az általános intézményvezető-helyetteshez fordul,
3. Az általános intézményvezető-helyettes kezeli a problémát, vagy az intézményvezetőhöz fordul,
4. A panasztevő közvetlenül az intézményvezetőhöz fordul.

### **2. Formális panaszkezelési eljárás**

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (06-28-592-045)
- írásban (2116 Zsámbok, Bajza Lenke tér 17.)
- elektronikusan (zsambokblisk@bajza-zsambok.sulinet.hu)

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az osztályfőnök, vagy az általános intézményvezető-helyettes hatáskörébe tartozik.



BAJZA LENKE ÁLTALÁNOS ISKOLA  
2116 ZSÁMBOK, BAJZA LENKE TÉR 17.  
TELEFON: 06-28-592-045, FAX: 06-28-592-046  
OM azonosító: 032388  
E-mail: zsambokblisk@bajza-zsombok.sulinet.hu

---

### **3. Panaszkezelés tanuló esetében**

- 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.
- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezető felé.
- Az intézményvezető 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.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az iskola intézményvezetője 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 intézményvezető-helyettes, 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.

### **4. 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.



BAJZA LENKE ÁLTALÁNOS ISKOLA  
2116 ZSÁMBOK, BAJZA LENKE TÉR 17.  
TELEFON: 06-28-592-045, FAX: 06-28-592-046  
OM azonosító: 032388  
E-mail: zsambokblisk@bajza-zsambok.sulinet.hu

- 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 intézményvezető közreműködésével, akkor az intézményvezető a fenntartó felé jelez.
- 15 munkanapon belül az iskola intézményvezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban is.
- Ezután, a fenntartó képviselője, az intézményvezető 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.
- 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 általános intézményvezető-helyettes, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

## 5. Dokumentációs előírások

A panaszokról az általános intézményvezető-helyettes „*Panaszkezelési nyilvántartás*”-t köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

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



BAJZA LENKE ÁLTALÁNOS ISKOLA  
2116 ZSÁMBOK, BAJZA LENKE TÉR 17.  
TELEFON: 06-28-592-045, FAX: 06-28-592-046  
OM azonosító: 032388  
E-mail: zsambokblisk@bajza-zsambok.sulinet.hu

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 utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről.

## 6. Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

<b>Panaszkezelési Nyilvántartó Lap</b>		
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:	
Panasz leírása:		
Panasz fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:



BAJZA LENKE ÁLTALÁNOS ISKOLA  
2116 ZSÁMBOK, BAJZA LENKE TÉR 17.  
TELEFON: 06-28-592-045, FAX: 06-28-592-046  
OM azonosító: 032388  
E-mail: zsambokblisk@bajza-zsambok.sulinet.hu

Szükséges intézkedés:

Végrehajtásért felelős neve:

Panasztevő tájékoztatásának időpontja:

**A Panaszkezelési Szabályzatot a Bajza Lenke Általános Iskola tantestülete elfogadta.**

**A szabályzatot a Szülői Szervezet és a Diákönkormányzat véleményezte és elfogadta.**

**Zsámbok, 2019. február 6.**

**Szabó Melinda sk.**  
Szülői Szervezet képviselője

**Drabos Sándorné sk.**  
Diákönkormányzatot segítő pedagógus

**Szigetiné Simon Rozália sk.**  
intézményvezető