

Panaszkezelési Szabályzat

**Szilvási Általános Iskola
és Felsőszilvási Általános Iskolája**

2026.

Panaszkezelési rend az iskolában

- Az iskola tanulóit, szüleiket/gondviselőket, valamint az iskola dolgozóit **panasztételi jog** illeti meg.
- Panaszt tenni csak olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskolaköteles, illetve jogosult intézkedésre.
- A panasz jogosságát, a körülményeket az intézmény vezetője vagy helyettesei (az igazgatóhelyettes, illetve a tagintézményben a tagintézmény-igazgató) *kötelesek megvizsgálni*.
- Jogossága esetén kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény igazgatójánál intézkedést kezdeményezni.
- A nem azonosítható, illetve a 6 hónapon túli esetekkel kapcsolatban az igazgató mérlegeli az eset súlyosságát tekintve, hogy kezdeményez-e intézkedést.
- Jelen Panaszkezelési Szabályzat az intézményeink titkárságán és az iskoláink honlapján (<https://www.szilvasiiskola.hu/dokumentumok/> illetve <https://www.felsoszilvas.hu/dokumentumok/>) elérhető.

1. Panaszkezelés lépcsőfokai

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul.
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az igazgató-helyetteshez, a tagintézményben a tagintézmény- igazgatóhoz fordul.
3. Az igazgatóhelyettes vagy, a tagintézményt illetően a tagintézmény- igazgató az igazgató fordul.
4. A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul.

2. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszukat megtehetik:

- személyesen
- telefonon (Szilvási székhelyintézmény: 06 72 790 953, Felsőszilvási tagintézmény: 0672 484 430)
- írásban (7300 Komló, (Szilvási székhelyintézmény: Függetlenség u. 32. Felsőszilvási tagintézmény: Május 1. u. 13.)
- elektronikusan ((Szilvási székhelyintézmény: titkarsagszilvas@gmail.com Felsőszilvási tagintézmény: fszilvas.titkar@gmail.com)

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az osztályfőnök, vagy a tagintézmény-igazgató/ igazgató hatáskörébe tartozik.

3. Panaszkezelés tanuló esetén

- A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.

- Az osztályfőnök lehetőleg 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 a tagintézmény-igazgató/ igazgató felé.
- Az előbbi kivizsgálja a panaszt, ennek eredményéről értesíti a panaszost.
- A bejelentést a lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb annak beérkezésétől számított 30 napon belül kivizsgáljuk, amely határidőtől – csak különösen indokolt esetben a bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett lehet eltérni. A határidőhosszabbításról a bejelentőt tájékoztatjuk. A vizsgálat időtartama a 3 hónapot ebben az esetben sem haladhatja meg.
- A tagintézmény-igazgató/igazgató bejelentés kivizsgálása során értékeli a bejelentésben foglalt körülmények helytállóságát, és meghozza azokat az intézkedéseket, amelyek alkalmasak a bejelentés szerinti visszaélések orvoslására.
- A folyamat gazdája a tagintézmény-igazgató vagy az igazgató, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat, elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

4. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

- A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémát, 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 tagintézmény-igazgató/ igazgató a bejelentést a lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb annak beérkezésétől számított 30 napon belül kivizsgálja, amely határidőtől – csak különösen indokolt esetben a bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett lehet eltérni. A vizsgálat időtartama a 3 hónapot ebben az esetben sem haladhatja meg.
- A tagintézmény-igazgató/ igazgató bejelentés kivizsgálása során értékeli a bejelentésben foglalt körülmények helytállóságát, és meghozza azokat az intézkedéseket, amelyek alkalmasak a bejelentés szerinti visszaélések orvoslására.
- A felelős megvizsgálja a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Ha a panasz jogosnak minősül, akkor panasz kivizsgálását követően a vizsgálat eredményét meg kell küldeni, vagy átadni a panaszos részére.
- Ha a panaszos elfogadja az abban foglaltakat, ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult.
- A folyamat gazdája a tagintézmény-igazgató vagy az igazgató, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat, elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

5. Dokumentációs előírások

A panaszokról az igazgató „*Panaszkezelési nyilvántartás*”-t kötelesek 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 történ, 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
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 nyilatkozta, 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

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap		
Panasztétel időpontja:		Panasztevő neve:
Panasz leírása:		
Panaszt fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:		Panasztevő tájékoztatásának időpontja:

A Panaszkezelési Szabályzatot a Szilvási Általános Iskola és Felsőszilvási Általános Iskolája nevelőtestülete a 2026. 06. 30. értekezletén megismerte és elfogadta.

A Szilvási Általános Iskola SZM értekezletén és Felsőszilvási Általános Iskolája Szülői Szervezete 2026. 06. 30. SZM értekezletén megismerték, véleményezték és elfogadták.

A Szilvási Általános Iskola Diákönkormányzata és Felsőszilvási Általános Iskolája Diákönkormányzata a DÖK értekezletén megismerték, véleményezték és elfogadták.

Komló, 2026. július 04.

Szülői Szervezet képviselője
Szilvási Általános Iskola

Diákönkormányzatot segítő pedagógus
Szilvási Általános Iskola

Szülői Szervezet képviselője
Szilvási Általános Iskola Felsőszilvási
Általános Iskolája

Diákönkormányzatot segítő pedagógus
Szilvási Általános Iskola Felsőszilvási
Általános Iskolája

Szilvási Általános Iskola pedagógusa

Szilvási Általános Iskola Felsőszilvási
Általános Iskolája pedagógusa

Mukliné Kostyál Irén
igazgató

Uti Szabina
tagintézmény-igazgató