

# NYÍREGYHÁZI VASVÁRI PÁL GIMNÁZIUM



## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

## Tartalom

1. Bevezetés .....	2
2. Jogszabályi háttér .....	2
3. A panasz fogalma .....	2
4. A panaszkezelés alapelvei .....	2
5. A panasz benyújtásának módja .....	3
6. A panaszkezelés formális rendje .....	3
7. Panaszkezelés tanuló esetén .....	3
8. Panaszkezelés alkalmazott esetén.....	4
9. A panaszkezelés dokumentálása.....	5
10. Záró rendelkezések .....	5
11. LEGITIMÁCIÓS ZÁRADÉK.....	7

## 1. Bevezetés

A Nyíregyházi Vasvári Pál Gimnázium (a továbbiakban: Iskola) elkötelezett amellett, hogy diákjai, szülei, pedagógusai és egyéb dolgozói számára egy olyan igazságos és hatékony panaszkezelési rendszert biztosítson, amely lehetővé teszi a felmerülő problémák gyors és szakszerű, érdemi megoldását.

## 2. Jogsabályi háttér

Jelen szabályzat az alábbi jogsabályok figyelembevételével készült:

- A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. törvény,
- Az oktatási intézmények működéséről szóló 20/2012. (VIII.31.) EMMI rendelet,
- A panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXXV. törvény,
- Az adatvédelemre vonatkozó 2011. évi CXII. törvény (Infotv.).

## 3. A panasz fogalma

A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és elintézése nem tartozik más – bírósági, közigazgatási stb. – eljárás hatálya alá.

Panasznak minősül minden olyan szándékosan tett szóbeli vagy írásbeli bejelentés, amely az Iskola működésével, a tanítási-nevelési folyamattal, vagy az Iskola dolgozóinak magatartásával kapcsolatos kifogást tartalmaz, és amelynek orvoslását a panaszos elvárja.

## 4. A panaszkezelés alapelvei

- Az Iskola tanulóit, szülőket/gondviselőket, valamint az Iskola alkalmazottait panasztételi jog illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az Iskola köteles, illetve jogosult az intézkedésre.
- A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az Iskola az eljárásrendben meghatározottak szerint köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárítása érdekében intézkedni vagy az Iskola vezetőjénél intézkedést kezdeményezni.
- A panaszok kivizsgálása során a panaszos személyes adatait bizalmasan, illetve az adatvédelmi szabályoknak megfelelően kezeljük.
- A panaszbenyújtót vagy azt, akinek az érdekében a panaszt jelezte, nem érheti hátrány.
- Az azonosíthatatlan személy (névtelen bejelentés) által tett panasz vagy bejelentés vizsgálatát az Iskola mellőzi.
- A panaszkezeléssel kapcsolatos szabályzat, eljárásrend nyilvános, mindenki számára elérhető az Iskola honlapján ([www.nyhvpghu](http://www.nyhvpghu)).

## 5. A panasz benyújtásának módja

A panasz benyújtása az alábbi módon történhet:

Tanuló esetében:

- **személyesen** az érintett szaktanárnál, az osztályfőnöknél vagy az Iskola vezetőjénél
- **telefonon** az érintett szaktanárnak, az osztályfőnöknek vagy az Iskola vezetőjének
- **írásban** papír alapon 4400 Nyíregyháza, Kiss Ernő utca 8.) vagy elektronikusan ([nyhvpg@gmail.com](mailto:nyhvpg@gmail.com))

Alkalmazott esetében:

- **személyesen** az Iskola vezetőjénél
- **telefonon** az Iskola vezetőjének
- **írásban** papír alapon 4400 Nyíregyháza, Kiss Ernő utca 8.) vagy elektronikusan ([nyhvpg@gmail.com](mailto:nyhvpg@gmail.com))

## 6. A panaszkezelés formális rendje

A bejelentett panasz kezelésének rendje:

- A beérkezett panaszokat, bejelentéseket érdemben kell vizsgálni, elemezni, melynek során fel kell tárni a panasz okát, jogos panasz esetén a szükséges intézkedéseket kell kezdeményezni.
- A panaszok kezelése a panasz tárgyától függően az érintett szaktanár, az osztályfőnök vagy az Iskola vezetőjének hatáskörébe tartozik.
- Az Iskola vezetőjének bejelentett vagy hozzá továbbított panaszról, bejelentésről nyilvántartást (panasznyilvántartó lap) kell vezetni, amelyet az iratkezelési szabályzatnak megfelelően kell iktatni.
- A panasz beérkezését követően legkésőbb **15 munkanapon belül** megkezdődik annak kivizsgálása.
- A teljes eljárás lefolytatása lehetőség szerint **30 napon belül** történik meg, amely eredményéről a panaszos írásbeli vagy szóbeli értesítést, tájékoztatást kap.

## 7. Panaszkezelés tanuló esetén

A panaszkezelési eljárás célja, hogy az Iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

- A panaszos problémájával az érintett pedagógushoz vagy az osztályfőnökhöz fordul.
- Az érintett pedagógus vagy az osztályfőnök aznap vagy a következő tanítási napon megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.

- Jogos panasz esetén az érintett pedagógus vagy az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha a pedagógus és/vagy az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt az intézmény igazgatójának.
- Az igazgató 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ha az egyeztetést, a megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik, és elfogadják az abban foglaltakat, akkor az egyeztetés eredményes, a probléma megnyugtatóan lezárult.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a fenntartót is bevonják a probléma megoldásának kidolgozásába.
- 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.

## 8. Panaszkezelés alkalmazott esetén

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.
- A felelős 3 munkanapon belül megvizsgálja 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 rögzíti 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, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg, se a felelős, se az igazgató közreműködésével, akkor az igazgató a fenntartónak 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 intézmény igazgatója egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik a megoldást.
- Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a végeredményt írásban rögzítik az érintettek.
- Ha a panaszos nem elégedett a probléma megoldásával, munkaügyi bírósághoz fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

## 9. A panaszkezelés dokumentálása

Az Iskola vezetőjéhez beadott panaszokról kötelező nyilvántartást vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

- a panasztétel időpontja
- a panasztevő neve
- a panasz leírását
- a panaszt az iskola nevében fogadó személy nevét, beosztását
- a panasz kivizsgálásának módját, eredményét, az esetlegesen szükséges intézkedések megnevezését, várható eredményét
- a panasztevő tájékoztatásának időpontját
- a panasztevő nyilatkozatát, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja

## 10. Záró rendelkezések

A Panaszkezelési szabályzatot az intézmény vezetője a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC.törvény 69.§ (1) bekezdés d) pontjában foglalt hatáskörében eljárva a nevelőtestület bevonásával határozta meg.

Jelen szabályzat 2025. április 1-én lép hatályba, és az intézmény honlapján elérhető minden érintett számára.

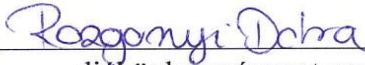
<b>Panaszkezelési Nyilvántartó Lap</b> <b>Iktatószám:</b>		
<b>Panasztétel időpontja:</b> <b>Benyújtás módja:</b> szóbeli - írásbeli postai úton - e-mailben - személyesen		<b>Panasztevő neve, címe, elérhetőségei:</b>
<b>Panasz leírása:</b>		
<b>Kivizsgálásért és intézkedésért felelős</b>	<b>neve:</b>	<b>beosztása:</b>
	<b>Kivizsgálás módja:</b>	<b>Kivizsgálás eredménye:</b>
<b>Szükséges intézkedés, elutasítás esetén annak indokolása:</b>		
<b>Csatolt mellékletek megnevezése:</b>		
<b>Végrehajtásért felelős neve:</b>		<b>Panasztevő tájékoztatásának ideje:</b>
<b>Panasz lezárásának ideje:</b>		

**Pásku Judit**  
**igazgató**

## 11. LEGITIMÁCIÓS ZÁRADÉK

A Nyíregyházi Vasvári Pál Gimnázium Panaszkezelési szabályzatát a diákönkormányzat 2025. március 20. napján tartott ülésén véleményezte és elfogadásra javasolta.

Kelt: Nyíregyháza, 2025. március 20.

  
diákönkormányzat vezetője

A Nyíregyházi Vasvári Pál Gimnázium Panaszkezelési szabályzatát a szülői szervezet 2025. március napján tartott ülésén véleményezte és elfogadásra javasolta.

Kelt: Nyíregyháza, 2025. március 20.

  
szülői szervezet elnöke

A Nyíregyházi Vasvári Pál Gimnázium Panaszkezelési szabályzatát a nevelőtestület 2025. március 18. napján tartott ülésén elfogadta.

Kelt: Nyíregyháza, 2025. március 18.

  
  
igazgató