

TISZÁNINENI REFORMÁTUS
EGYHÁZKERÜLET



Hernádnémeti Református Általános Iskola, Két Tanítási
Nyelvű és Alapfokú Művészeti Iskola



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

2026. január 6.

TARTALOM

Hernádnémeti Református Általános Iskola	Hiba! A könyvjelző nem létezik.
1 Általános rész	2
1.1 Bevezetés.....	2
1.2 A szabályzat célja	2
1.3 Alapelvek.....	2
2 A panaszkezelés menete.....	2
2.1 A panasz bejelentése.....	2
2.2 A panaszkezelési rend az iskolában.....	3
2.3 A panasz kivizsgálása és megválaszolása.....	3
2.4 Panaszkezelés tanuló, szülő esetében.....	4
2.5 Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére	4
2.6 Dokumentációs előírások	5
3 Panaszkezelési nyilvántartó lap	6

1 Általános rész

A Panaszkezelési Szabályzat magában foglalja a panasz kivizsgálását, a panasz megszüntetésére kezdeményezett intézkedést, a panasztevő tájékoztatását, a panasztevőtől érkezett visszajelzést és a panaszkezelési ügyletekről vezetett nyilvántartást.

1.1 Bevezetés

Az Iskola a partnerek panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében, elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

1.2 A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon intézményi tevékenységünknek.

1.3 Alapelvek

- A panaszkezelésnek érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni.
- A beérkezett észrevételeket elemezzük.
- A panaszokat és panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.
- A hivatali út (panaszkezelési szintek) betartása kötelező.
- Névtelen bejelentés kivizsgálására nincs mód az egyeztetés és visszacsatolás lehetőségének hiánya miatt.

2 A panaszkezelés menete

2.1 A panasz bejelentése

Bejelentés formája	Módja	Időpontja	Elérhetőség
Szóbeli panasz	személyesen vagy telefonon	<u>Iskolai titkárságon:</u> Hétfőtől- csütörtökig 8.00- 15.00 között, pénteken 8.00- 13.00 között <u>Fogadó órán</u> <u>Szülői értekezleten</u>	3564 Hernádnémeti Petőfi S. utca 85. +36-46/594237/3 titkarsag@hernadnemetiiskola.hu

		SZMK értekezleten	
Írásbeli panasz	személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus úton (Beazonosíthatóan kézzel aláírt dokumentumok)	<u>Iskolai titkárságon:</u> Hétfőtől-csütörtökig 8.00-15.00 óra között, pénteken 8.00-13.00 óra között	

2.2 A panaszkezelési rend az iskolában

- 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 vezetője köteles megvizsgálni.
- Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, intézkedést kezdeményezni.
- A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell (a szabályzat megtalálható weboldalunkon is).

2.3 A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A szóbeli panaszt az iskola haladéktalanul megvizsgálja és az indoklással ellátott döntést a lehető leghamarabb közöljük. Írásbeli panasz esetén a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldjük a döntést a panaszos részére. Ha a panaszkezelés nem az intézmény hatáskörébe tartozik, vagy tájékoztatjuk a panaszost, hogy a panaszával milyen hatósághoz fordulhat, vagy az iskola veszi fel a kapcsolatot a hatóságokkal. A nemzeti közneveléstől szóló 2011. évi CXCV. törvénybe és a kapcsolódó jogszabályokba beépített jogorvoslati előírásoknak megfelelően a tanuló érdekében az iskola döntése, intézkedése vagy intézkedésének elmulasztása ellen van lehetőség jogorvoslatot kérni.

2.4 Panaszkezelés tanuló, szülő esetében

- A panaszos problémájával a szaktanárhoz vagy az osztályfőnökhöz fordul. A szaktanár vagy az osztályfőnök megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén a szaktanár vagy az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha a szaktanár és a panaszos nem tudja megoldani a problémát, a panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul. Az osztályfőnök 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-helyettesnek vagy az igazgató felé.

Az igazgató-helyettes vagy az igazgató 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Szükség esetén be kell vonni a munkaközösség-vezetőt is a kivizsgálásba. Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.

- Eredménytelen egyeztetés esetén a panaszos, vagy képviselője a fenntartóhoz fordul, a jogszabálynak megfelelően az intézményvezetőn keresztül.

2.5 Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

- Az alkalmazott a panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki az SZMSZ szerint felelős annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
- A felelős megvizsgálja 3 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős erről tájékoztatja a panaszost.
- 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 elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult.
- Ha a probléma nem oldódott meg a felelős közreműködésével, akkor az igazgató 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, javaslatot tesz a probléma kezelésére. Ezután az igazgató egyeztet a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik.
- Eredménytelen egyeztetés esetén a panaszos a fenntartóhoz fordul, a jogszabálynak megfelelően.

- Ha a panaszos a fenntartó írásbeli intézkedésével nem ért egyet, problémájával a munkaügyi bírósághoz fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

2.6 Dokumentációs előírások

Az iskola a panaszokról „Panaszkezelési nyilvántartás”-t vezet, 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 utóirataként feljegyzés a további teendőkről.

3 Panaszkezelési nyilvántartó lap

PANASZKEZELESI NYILVÁNTARTÓ LAP		
Sorszám:		
Panasztétel időpontja: Benyújtás módja: szóbeli — írásbeli postai úton —emailben személyesen	Panasztevő neve, címe, elérhetősége:	
Panasz leírása:		
Kivizsgálásért és intézkedésért felelős	neve:	beosztása:
	Kivizsgálás módja:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés, elutasítás esetén annak indoklása:		
Csatolt mellékletek megnevezése:		
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	
Panasz lezárásának ideje:		

A Panaszkezelési Szabályzatot a Hernádnémeti Református Általános Iskola
tandestülete elfogadta.

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

Hernádnémeti, 2026. január 6.

Dr. Fülöp Tibor Gábor

Szülői Szervezet képviselője

Liptai L. B.

Diákönkormányzatot segítő pedagógus



Lövei Eszter
Csöcské Lövei Eszter

igazgató

A 2026. 01. 06-án ismertetett Panaszkezelési Szabályzatot elfogadom:

1. Cinczei Lili Ede
2. Mán Gyula
3. Kószó Ede
4. R
5. Kószó Máté
6. G. L. K. E. E.
7. E. E.
8. Sanyó G. E. E.
9. Pécsényi Sándor
10. R
11. Kószó Máté
12. Szabó - Tóth György
13. R. P. E.
14. Kószó Ede
15. Hidy Benedek
16. Lakatos Mária
17. Kovács Károly Hajnal
18. Kószó Berta Eleonóra
19. Pécsényi Mária Katalin
20. Mezei János
21. Kószó Zoltán
22. Kószó Mária
23. Wagne Mária Andree
24. Kószó Mária Andree
25. Kószó Mária
26. Lipos Mária
27. Bukcsányi Péter Andree
28. Kószó Mária Andree
29. Magyar M. B. E.
30. Pálffy M. E.
31. Szabó M. E.
32. Kószó Mária
33. Magyar Károly
34. Pócs M. E.
35. Komáromi Tóth
36. Papp Gabriella
37. Badi Mária
38. Sipos M. E.
39. Deák Károly Andree
40. Kószó Mária Andree
41. Kószó Mária
42. Kószó Mária