

# DEBRECENI FAZEKAS MIHÁLY GIMNÁZIUM

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A SZERVEZETI ÉS MŰKÖDÉSI SZABÁLYZAT  
10. sz. függeléke



OM azonosító kód: 031198

Székhelye: Debrecen  
Cím: 4024 Debrecen, Hatvan u. 44.  
Telefon: (52)535-372, (52)413-758  
Fax: (52)413-758  
E-mail: fazekas.gimn@fazekas-debr.edu.hu

Elfogadva: 2025.január 21.  
Hatálybalépés ideje: 2025. január 22.  
Visszavonásig érvényes

  
Aranyi Imre  
igazgató

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>1. PANASZKEZELÉSI REND A GIMNÁZIUMBAN .....</b>	<b>3</b>
<b>2. A PANASZKEZELÉS LÉPCSŐFOKAI.....</b>	<b>3</b>
<b>3. FORMÁLIS PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS .....</b>	<b>3</b>
<b>4. PANASZKEZELÉS TANULÓ ESETÉBEN .....</b>	<b>4</b>
<b>5. PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁSREND AZ ALKALMAZOTTAK RÉSZÉRE .....</b>	<b>4</b>
<b>6. DOKUMENTÁCIÓS ELŐÍRÁSOK .....</b>	<b>5</b>

## **1. PANASZKEZELÉSI REND A GIMNÁZIUMBAN**

- 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 az igazgató, akadályoztatása esetén az igazgatóhelyettes köteles megvizsgálni. Az iskola közalkalmazottaival kapcsolatos panaszokat az igazgató köteles kivizsgálni.
- A panasz jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni kell.
- A Panaszkezelési Szabályzatról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanuló, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

## **2. A PANASZKEZELÉS LÉPCSŐFOKAI**

- Az illetékes szaktanár kezeli a problémát
- Az osztályfőnök kezeli a problémát
- Az igazgatóhelyetteshez kezeli a problémát
- A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul.

## **3. FORMÁLIS PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS**

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (0652/535-372)
- levélben (4025 Debrecen, Hatvan utca 44.)
- elektronikusan: fazekas.gimn@fazekas-debr.edu.hu
- A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – a pedagógus, az érintett igazgatóhelyettes, igazgató hatáskörébe tartozik.

#### **4. PANASZKEZELÉS TANULÓ ESETÉBEN**

- 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 azonnal az igazgató felé.
- Az igazgató 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, akkor az egyeztetés eredményes.
- 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.

#### **5. 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.
- 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 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 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 értékelik a bevalást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
- Ha a panaszos nem elégedett a problémája megoldásával munkaügyi bírósághoz fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

## **6. DOKUMENTÁCIÓS ELŐÍRÁSOK**

A panaszokról nyilvántartást kötelező vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

- a panasz tételének időpontját;
- a panasztevő nevét;
- a panasz leírását (amennyiben a panasz tétele írásban történt, elegendő maga az írott dokumentum);
- a panaszt az intézmény nevében fogadó személy nevét, beosztását;
- a panasz kivizsgálásának módját, eredményét;
- az esetleg szükséges intézkedés megnevezését, várható eredményét;
- az intézkedés végrehajtásáért felelős személy nevét;
- a panasztevő tájékoztatásának időpontját
- ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentumát;

- írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozatát, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja,
- ha a panasztevő nem fogadja el a tájékoztatásban foglaltakat, egy jegyzőkönyvet, melyben ennek indokát adja;
- ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzést a további teendő(k)ről.