HUSZÁR GÁL GIMNÁZIUM,
ÁLTALÁNOS ISKOLA, ALAPFOKÚ
MŰVÉSZETI ISKOLA ÉS ÓVODA
DEBRECEN

Általános Belső Panaszkezelési Szabályzat

Ügyintézési és munkaszervezési szabályzat a panaszok átvételének, nyilvántartásának, kivizsgálásának és megválaszolásának rendjéről.

2026.

TARTALOM

1. A szabályzat szerepe 3
2. A szabályzat hatálya 3
3. A panasz fogalma 3
4. A panaszkezelés alapelvei 4
5. A panasz benyújtása és rögzítése 4
6. A panaszkezelés LÉPÉSEI ÉS SZINTJEI 4
6.1. Konfliktusmegelőzési, vagy panasztételi szint 4
6.2. Közvetlen felettesi vagy osztályfőnöki szint 5
6.3. Főigazgató-helyettesi szint 5
6.4. Főigazgatói szint 5
6.5. Fenntartói szint 5
6.6. Döntés és utókövetés 5
7. A kivizsgálás feltételei 5
8. Határidők 6
9. Különleges vagy sürgős esetek 6
10. Névtelen panaszok 6
11. Rosszhiszemű panaszok 6
12. Dokumentálás 7
13. Adatkezelés és bizalmas ügykezelés 7
14. Minőségbiztosítás és fejlesztés 7
15. Záró rendelkezések 7

1. A SZABÁLYZAT SZEREPE

Az intézmény etikus, igazságközpontú és a bibliai erkölcsi elveknek megfelelő panaszkezelést működtet[1].

A szabályzat betartásával és betartatásával biztosítja a tanulók, szülők, gondviselők és alkalmazottak panaszainak átlátható, méltányos és hatékony kezelését, a konfliktusok mielőbbi békés rendezését, valamint a jogszerű, gyermekközpontú működést, az intézmény fejlődését és a jogszabályi, adatvédelmi megfelelést.

A panaszok kivizsgálása segíti az igazságos és jogos működést, erősíti a belső folyamatokat és az intézmény iránti bizalmat, valamint a szülőkkel és kollégákkal folytatott céltudatos együttműködést.

2. A SZABÁLYZAT HATÁLYA

A szabályzat az intézmény valamennyi tanulójára, szüleikre és törvényes képviselőikre, pedagógusára és alkalmazottjára, valamint az intézmény működésével összefüggő valamennyi panaszra kiterjed, az alábbi feltételekkel.

Azoknak a panaszoknak a kezelését szabályozza, amelyek az iskola működésével, szolgáltatásaival, kommunikációjával vagy munkatársainak magatartásával kapcsolatosak, nem tartoznak külön jogszabályi eljárás alá, és belső vizsgálattal, intézkedéssel vagy egyeztetéssel orvosolhatók.

Minden felsorolt érintett jogosult panaszt tenni és panaszának e szabályzat szerinti kezelésére. A vezetés köteles valamennyi dolgozót és a szabályzat hatálya alá tartozó érintettet tájékoztatni a szabályzatról. Annak ismerete és teljes betartása minden dolgozónak kötelező.

3. A PANASZ FOGALMA

A panasz jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló szóbeli vagy írásbeli bejelentés, melyben a panaszos az intézmény működésével, pedagógiai tevékenységével, döntésével, mulasztásával, kommunikációjával, dolgozóinak viselkedésével vagy egyéb intézkedésével kapcsolatos elégedetlenségét fejezi ki.

- [1] *„Aki arra felel, mielőtt meghallotta volna: bolondság az annak és gyalázat.” (Péld. 18:13)*
- *„Igaznak látszik az, a ki először szól az ő perében; mígnem eljő az ő felebarátja, és megvizsgálja őt.” (Péld. 18:17)*
- *„Ne ítéljetek a látszat után, hanem igaz ítélettel ítéljetek!” (Ján. 7:24)*
- *„Ne kövessetek el igazságtalanságot az ítéletben; ne nézd a szegénynek személyét, se a hatalmas személyét ne becsüld; igazságosan ítéld a te felebarátodat.” (3. Mózes 19: 15-16)*
- *„Hallgassátok ki atyátokfiait, és ítéljetek igazságosan mindenkit, az ő atyjafiaival és jövevényeivel egyben. Ne legyetek személyválogatók az ítéletben: kicsinyt úgy, mint nagyot hallgassatok ki; ne féljetek senkitől, mert az ítélet az Istené.” (5. Mózes 1:16-17)*
- *„El ne fordítsd az ítéletet; személyt se válogass; ajándékot se végy. igazságot, igazságot kövess…” (5Móz. 16:18-20)*
- *„Ne álljon elő (csak) egy tanú senki ellen semmiféle hamisság és semmiféle bűn miatt; akármilyen bűnben bűnös valaki, két tanú szavára vagy három tanú szavára álljon a dolog. Ha valaki ellen gonosz tanú áll elő, hogy pártütéssel vádolja őt: akkor álljon az a két ember, a kiknek ilyen perük van, az Úr elé, a papok és a bírák elé, a kik abban az időben lesznek; És a bírák vizsgálják meg jól a dolgot, és ha hazug tanú lesz a tanú, a ki hazugságot szólt az ő atyjafia ellen: Úgy cselekedjetek azzal, a mint ő szándékozott cselekedni az ő atyjafiával.” (5. Mózes 19:15-19)*
- *„A mit akartok azért, hogy az emberek ti veletek cselekedjenek, mindazt ti is úgy cselekedjétek azokkal; mert ez a törvény és a próféták.” (Mát. 7:12)*

Nem minősül panasznak a tájékoztatáskérés, a vélemény vagy a véleménykülönbség, a közösségi médiában vagy az interneten közzétett bejegyzés – ideértve a tanárok és szülők közötti kommunikációs és chat-platformok tartalmait –, továbbá a külön jogszabályi eljárásrend alá tartozó esetek.

4. A PANASZKEZELÉS ALAPELVEI

Iskolánkban a panaszkezelés alapelvei:

- pártatlanság és objektivitás, egyenlő elbírálással és azonos eljárással;
- a felek lehetőség szerinti egyidejű meghallgatása, tényszerűség, alaposság, méltányosság és arányosság;
- a hátrányos következmények tilalma: a panasz megtétele miatt a panaszost semmilyen hátrány vagy retorzió nem érheti;
- dokumentáltság; illetve bizalmas ügy- és adatkezelés;
- hozzáférhetőség: közérthetőség, átláthatóság és tájékoztatás;
- gyermekek biztonságának, fejlődésének és pszichés jóllétének védelme;
- fokozatosság: (hivatali út és a kezelési szintek betartása, rendezés a lehető legalacsonyabb szinten);
- felekezeti hovatartozástól független bánásmód;
- összeférhetetlenség kizárása (kivizsgálásban nem vehet részt az ügyben közvetlenül érintett személy);
- időbeli vállalások betartása.

5. A PANASZ BENYÚJTÁSA ÉS RÖGZÍTÉSE

Panasz saját adatok megadásával személyesen, telefonon, postai úton, e-mailben vagy – ha rendelkezésre áll – az intézmény hivatalos honlapjának panaszbejelentő űrlapján nyújtható be.

Postacím: 4030 Debrecen, Diószegi út 21.
Telefon: 52/537-078
E-mail: panaszkezeles@huszargaliskola.hu

Minden panaszt rögzíteni, majd az iratkezelési szabályzat szerint érkeztetni és iktatni kell. A szóbeli, így a telefonos panaszról is feljegyzés készül. Ha a panaszos a panasz jellege miatt ennek mellőzését kéri, a lényegi elemeket akkor is fel kell jegyezni. Az elektronikus panaszokat ugyanúgy kell iktatni és kezelni, mint a papíralapúakat.

A panaszt javallott a kezelés hatékonysága érdekében a sérelmezett esemény bekövetkeztétől számított 30 napon belül benyújtani.

Korlátozott bizonyíthatóság esetén az intézmény mellőzheti a késedelmes panasz kivizsgálását.

6. A PANASZKEZELÉS LÉPÉSEI ÉS SZINTJEI

6.1. KONFLIKTUSMEGELŐZÉSI, VAGY PANASZTÉTELI SZINT

Az intézmény, a dolgozók, a szülők, a törvényes képviselők és a tanulók **törekednek arra, hogy az ellentéteket a hivatalos eljárás előtt közvetlen egyeztetéssel rendezzék**. **Ez esetben még nem keletkezik "panasz".**

Ha a közvetlen egyeztetés nem vezetett megegyezésre, a megnyugtató rendezés érdekében panaszkezelési eljárást kell kezdeményezni a panaszkezelési megbízottnál, ennek hiányában az iskolatitkárságon vagy az intézmény egyik vezetőjénél. A panaszt felvevő a lehető legrövidebb időn belül értesíti az érintettet is.

A panaszt rögzítő személy feladata:

- a panasz megismerése, a körülmények tisztázása és a panaszos tájékoztatása az eljárásról;

- ha még nem történt meg, a konfliktusmegelőző egyeztetés megszervezése – ha annak eredményét a panaszos elfogadja, akkor a bejelentést nem rögzítik panaszként, és az nem minősül panasznak (7.1.)
- ha arra kerül sor, a panasz pontos, értelmezhető rögzítése, szükség esetén segítség a megfogalmazásában és a gyors, békés és megnyugtató rendezés elősegítése;

6.2. KÖZVETLEN FELETTESI VAGY OSZTÁLYFŐNÖKI SZINT

Ha a konfliktusmegelőz közvetlen egyeztetés eredménytelen, az illetékes közvetlen munkahelyi felettes, tanulók esetében az osztályfőnök tekinti át az addigi lépéseket és dokumentációt, majd eljár az ügyben.

6.3. FŐIGAZGATÓ-HELYETTESI SZINT

Ha az előző szint eredménytelen, az illetékes főigazgató-helyettes tekinti át az addigi lépéseket és dokumentációt, majd eljár az ügyben.

6.4. FŐIGAZGATÓI SZINT

Ha a korábbi szinteken nincs megnyugtató rendezés, a főigazgató teljes körűen kivizsgálja az ügyet. Áttekinti az addigi lépéseket és dokumentációt, szükség esetén további vizsgálatot rendel el, más ügyintézőt vagy bizottságot jelölhet ki közreműködésre, és írásos döntést hoz.

Az intézmény írásban közli a panaszossal a vizsgálat megállapításait, a szükséges intézkedéseket és az indokolást, szükség esetén a további jogorvoslati lehetőségeket is.

Az azonos tartalmú, ismételt panasz vizsgálata mellőzhető, ha korábban érdemi döntés született, és nincs új körülmény.

6.5. FENNTARTÓI SZINT

Ha a panaszos nem ért egyet az intézmény döntésével, írásban a fenntartóhoz fordulhat. Az intézmény köteles rendelkezésre bocsátani a szükséges dokumentumokat és együttműködni a fenntartói vizsgálatban.

6.6. DÖNTÉS ÉS UTÓKÖVETÉS

A kivizsgálás lezárása után az intézmény írásban tájékoztatja a panaszost, ismerteti a megtett vagy tervezett intézkedéseket, és szükség esetén a további jogorvoslati lehetőségeket.

Ha a konfliktus rendezése hosszabb folyamat, szükség szerinti, de legfeljebb 2 hónapos utókövetés alkalmazható a megállapodás eredményességének és a konfliktus rendeződésének értékelésére.

7. A KIVIZSGÁLÁS FELTÉTELEI

A kivizsgálás során az érintetteket lehetőség szerint egyidejűleg meg kell hallgatni, és minden rendelkezésre álló dokumentumot, bizonyítékot meg kell vizsgálni. Szükség esetén további egyeztetést, személyes megbeszélést vagy mediációt kell tartani, tanúkat kell meghallgatni vagy további információkat kell beszerezni. Törekedni kell minden releváns körülmény objektív feltárására.

Panaszmeghallgatást vagy kivizsgálást senki nem végezhet egyedül. A meghallgatáson minden alkalommal jelen kell lennie egy további, a szabályzatot ismerő személynek; a kivizsgálásba is be kell vonni ilyen személyt.

Az eljárás során keletkezett információkat az SZMSZ adatkezelési eljárásrendje szerint kell kezelni. A közreműködő munkavállalók minden megismert személyes adatot, tényt, körülményt és egyéb információt szigorúan bizalmasan kezelnek. Ezeket harmadik félnek nem adhatják át, és kizárólag a panasz kivizsgálására és

kezelésére, a jogszabályok szerint használhatják fel. A titoktartás a munka- vagy egyéb jogviszony megszűnése után is korlátlan ideig fennáll.

Komplex vagy elhúzódó konfliktus esetén iskolapszichológus, gyermekvédelmi felelős, külső szakértő, mediátor vagy facilitátor vonható be.

Gyermek kizárólag az életkorához igazodó módon, számára biztonságos környezetben, szükség szerint támogató személy jelenlétében hallgatható meg. Figyelembe kell venni a gyermek legfőbb érdekét és az esetlegesen vonatkozó törvényi szabályokat.

Ha a panasz elbírálása nem az intézmény hatásköre, azt a hatáskörrel rendelkező szervhez kell továbbítani, és erről tájékoztatni kell a panaszost.

8. HATÁRIDŐK

Eljárási lépés	**Legfeljebb**
Panasz érkeztetésének visszaigazolása	2 munkanap
Első egyeztetés	5 munkanap
Kivizsgálás	10 munkanap
Írásos döntés és tájékoztatás	15 munkanap

Indokolt esetben a határidő meghosszabbítható; erről tájékoztatni kell a panaszost.

A határidők a panasz érkeztetésének napjától számítanak.

9. KÜLÖNLEGES VAGY SÜRGŐS ESETEK

Ha a panasz jellege vagy a feltárás során megismert körülmény gyermekbántalmazásra, zaklatásra, diszkriminációra, súlyos veszélyeztetésre vagy más szabályozás alá tartozó jogsértésre utal, az intézmény a szokásos panaszkezelési lépések kihagyásával jogosult a hatályos jogszabályok szerinti azonnali intézkedésre.

Ezek az ügyek nem tartoznak e belső szabályzat hatálya alá: azonnal jogszabály szerinti intézkedést kell kezdeményezni. Ennek keretében az intézmény szükség szerint gyermekvédelmi jelzést tesz, hatóságot értesít vagy külső szakmai segítséget vesz igénybe.

10. NÉVTELEN PANASZOK

Névtelen panasznál az intézmény mérlegeli a tartalom súlyosságát, a gyermekvédelmi vagy biztonsági kockázatot és a kivizsgálhatóságot. A nyilvánvalóan rosszhiszemű vagy megalapozatlan névtelen panasz kivizsgálását mellőzheti.

11. ROSSZHISZEMŰ PANASZOK

Az intézmény a bizonyíthatóan rosszhiszemű, zaklató jellegű vagy ismétlődően megalapozatlan panaszok esetén korlátozhatja vagy visszautasíthatja az eljárást. Ehhez írásos indokolás, vezetői jóváhagyás és dokumentált, objektív szempontok szükségesek.

12. DOKUMENTÁLÁS

A panasznyilvántartás kötelező tartalma:

- a beérkezés időpontja, a panaszos neve és a panasz leírása;
- a panasz kategóriája az utólagos éves értékeléshez;
- a panaszt fogadó személy neve és beosztása;
- a kivizsgálás módja és eredménye;
- a szükséges intézkedések, valamint a végrehajtásért felelős személy neve és beosztása;
- a panaszos tájékoztatásának időpontja és az esetleges írásos dokumentumok;
- a lezárás módja és a további intézkedések feljegyzései.

A folyamatot és minden szint eredményét dokumentálni kell. Ha az érintett vagy érintettek kérik, a kezelési eseményekről jegyzőkönyvet kell készíteni.

A végeredmény írásos rögzítése tartalmazza a panasz rövid összefoglalását, a vizsgálat megállapításait, az intézkedéseket, az indokolást és a jogorvoslati lehetőségeket.

13. ADATKEZELÉS ÉS BIZALMAS ÜGYKEZELÉS

Az intézmény a személyes adatokat kizárólag a panasz kivizsgálására és kezelésére használja fel. Betartja a hatályos adatvédelmi jogszabályokat és a GDPR-t, bizalmasan kezeli az adatokat, az ügyiratokhoz csak az ügyben érintett jogosult személyeknek ad hozzáférést. Az adatokat az iratkezelési szabályzat szerint őrzi meg.

14. MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS ÉS FEJLESZTÉS

A panaszkezelési folyamat fejlesztéséért a főigazgató vagy az általa kijelölt megbízott felel.

A tanév végén az intézmény elemzi a panaszok típusait és gyakoriságát, azonosítja a visszatérő problémákat, szükség esetén fejlesztési intézkedési tervet készít, felülvizsgálja a folyamat hatékonyságát és elkészíti az éves értékelést. Az éves panaszkezelési összefoglaló jelentést a vezetés megtárgyalja, és tapasztalatait a tantestület elé tárja.

A szabályzatot szükség szerint, de legalább háromévente felül kell vizsgálni.

15. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

A szabályzat az intézmény honlapján és belső felületein elérhető, megismerése minden érintett számára biztosított, az új dolgozók tájékoztatásának részét képezi.

A nem szabályozott kérdésekben a mindenkor hatályos jogszabályok érvényesek (lásd N.K.T., P.T.K., B.T.K.).

Kelt: Debrecen, 2026. október 21.

Bujdosó Tibor főigazgató