PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT



Készítette: Erdeiné Deutsch Erika igazgató

Hatályba lépés: 2026.09.01.

A Szent Hedvig Kollégium tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, valamint a kollégium dolgozóit ***panasztételi jog*** illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban a kollégium köteles intézkedni, illetve jogosult intézkedésre. A panaszkezelési eljárás során az intézmény különösen az alábbi jogszabályok rendelkezéseire figyelemmel jár el:

- **2011. évi CXC. törvény a nemzeti köznevelésről** – a tanulók, szülők és pedagógusok jogai és kötelezettségei, valamint az intézményi működés alapelvei.
- **20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet** a nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról – különös tekintettel a házirendre, az intézményi döntésekre és az érintettek tájékoztatására vonatkozó szabályokra.
- **2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.)** – a személyiségi jogok védelme és a jogsértéssel kapcsolatos igények érvényesítése.
- **2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (Infotv.)** – a panaszkezelés során megvalósuló adatkezelés szabályai.
- **2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról (Ákr.)** – amennyiben a panasz hatósági eljárást érint vagy eredményez.

Panaszkezelési szabályzatunk célja, hogy a kollégium működésével összefüggő panaszok, bejelentések és észrevételek egységes, átlátható, pártatlan és határidőhöz kötött kezelése biztosított legyen, elősegítve a jogszerű működést, a tanulók, szülők és a foglalkoztatottak bizalmát, valamint a folyamatos minőségfejlesztést.

1. A szabályzat hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed:

- a kollégiummal tanulói jogviszonyban állókra,
- a tanulók szüleire/törvényes képviselőire,
- a kollégium pedagógusaira és más alkalmazottaira,
- a kollégium működésével kapcsolatba kerülő egyéb személyekre.

2. Fogalommeghatározások

- **Panasz:** a kollégium működésével, döntésével, intézkedésével vagy mulasztásával kapcsolatos kifogás.
- **Bejelentő:** a panaszt benyújtó természetes vagy jogi személy.
- **Panaszkezelés:** a panasz kivizsgálása, értékelése és a szükséges intézkedések megtétele.

3. A panasz benyújtásának módjai

A panasz az alábbi módokon nyújtható be:

- írásban (papír alapon, postai úton vagy személyesen),
- elektronikus úton (e-mail),
- szóban (személyesen vagy telefonon).

Szóbeli panasz esetén – amennyiben az nem orvosolható azonnal – jegyzőkönyvet kell felvenni.

4. A panasz benyújtásának tartalmi elemei

A panasz lehetőség szerint tartalmazza:

- a bejelentő nevét és elérhetőségét,
- a panasz tárgyát és rövid leírását,
- az érintett személy(ek) vagy esemény(ek) megjelölését,
- a benyújtás dátumát.

Névtelen panasz kivizsgálása mérlegelés alapján történik, ennek megítélése az igazgató hatáskörébe tartozik.

5. A panasz kivizsgálásának rendje

5.1 A panaszt a kollégium igazgatója fogadja.

5.2 A panasz beérkezését követően legkésőbb **5 munkanapon belül** visszaigazolást kell küldeni a bejelentő részére.

5.3 A panasz kivizsgálása során biztosítani kell az érintettek meghallgatását és a releváns dokumentumok áttekintését.

5.4 A kivizsgálás határideje legfeljebb **30 nap**, amely indokolt esetben egy alkalommal meghosszabbítható.

5.5 A panasz kezelése és kivizsgálása – a panasz tárgyától függően – a nevelőtanár, az igazgatóhelyettes vagy az igazgató hatáskörébe tartozik.

5.6 Ha a panaszos a nevelőtanárhoz fordult, és a panasz kivizsgálása a nevelőtanár hatáskörébe tartozik, akkor (a 4. pontban közölt 30 naptól eltérően) a kivizsgálás határideje 5 munkanap, amelyen belül a felvetett panaszra választ kell adni. Szóbeli panasz esetében elegendő a panaszra adott szóbeli válasz, és nem szükséges a 10. pontban rögzített adatok felvétele, a panasz nyilvántartásba vétele.

5.7 Ha a panasz alapján nem azonosítható, hogy annak kivizsgálása kinek a feladatkörébe tartozik, a panasz kezelése az igazgató feladatkörébe tartozik.

6. A kollégium alkalmazottainak panaszaival kapcsolatos külön rendelkezések

- A foglalkoztatottak panaszkezelési eljárásának célja az, hogy a kollégiumban történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.
- A foglalkoztatott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja az igazgatóhoz.
- Az igazgató 5 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.

- Ha a panasz jogosnak minősül, akkor az igazgató további 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ezt követően az igazgató és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az igazgató és a panaszos közösen értékeli az intézkedéseket.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg sem a felelős, sem az igazgató közreműködésével, akkor az igazgató a fenntartó felé jelez.
- 15 munkanapon belül a kollégium igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, és írásban közös javaslatot tesz a probléma kezelésére.
- 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 beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
- Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.
- A folyamat gazdája az igazgató, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

7. Döntés és tájékoztatás

A kivizsgálás lezárását követően a kollégium írásban tájékoztatja a bejelentőt:

- a panasz megalapozottságáról,
- a megtett vagy tervezett intézkedésekről,
- elutasítás esetén annak indokairól.

8. Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben a bejelentő nem ért egyet a panasz kivizsgálásának eredményével, jogosult:

- írásban az igazgatóhoz fordulni a panaszkezelés felülvizsgálata érdekében,
- az előző eljárás eredménytelensége esetében a kollégium fenntartójához fordulni,
- jogszabályban meghatározott esetekben hatósági vagy bírósági eljárást kezdeményezni.

9. Adatkezelés és titoktartás

A panaszkezelés során tudomására jutott személyes adatokat a kollégium a GDPR rendelkezései, a vonatkozó adatvédelmi jogszabályok, az intézmény iratkezelési (ennek hiányában: adatkezelési) szabályzatának előírásai szerint kezeli. Az eljárásban részt vevő személyeket titoktartási kötelezettség terheli.

10. Nyilvántartás és iratmegőrzés

A kollégium a beérkezett panaszokról nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- a panasz beérkezésének dátumát,
- a panasz benyújtóját és elérhetőségét,
- a panasz benyújtásának formáját (postai út, e-mail, személyes kézbesítés, szóbeli közlés, telefonos közlés, egyéb)
- tárgyát,
- az intézkedés módját és idejét,
- az ügy lezárásának dátumát,
- az igazgató aláírását és az intézmény körbélyegzőjét.

A panaszkezeléssel kapcsolatos iratokat a Poszeidon rendszerben elektronikusan iktatni kell, és azokat legalább öt évig meg kell őrizni.

11. Záró rendelkezések

Jelen panaszkezelési szabályzat a kihirdetés napján lép hatályba. A szabályzatot a kollégium honlapján és székhelyén (tanári szoba, igazgatói iroda) hozzáférhetővé kell tenni. A hatályba lépést követő első szülői értekezleten a szülőket tájékoztatni kell a panaszkezelés rendjéről.

Eger, 2026.09.01.

…… P.h.

Erdeiné Deutsch Erika

igazgató

A Szent Hedvig Kollégium

panaszkezelési szabályzatának 1. sz. melléklete

Jelen panaszkezelési szabályzat 10. pontjában meghatározottak végrehajtására a kollégiumhoz benyújtott, illetve a kollégium által kezelt panaszok nyilvántartásával a kollégiumi titkárt bízom meg. A panaszok nyilvántartását az alábbi formában kell elvégezni, a benyújtott panaszokról folyamatos számozást kell vezetni. A beérkezett, illetve lezárt panaszokat a Poszeidon rendszerben iktatni kell és legalább öt évig meg kell őrizni.

Sorszám:	1.
Beérkezés dátuma	2026. ……..
A panasz benyújtója	……..
A panasz benyújtásának formája (aláhúzandó)	postai út (levél, elsőbbségi levél, ajánlott levél, tértivevényes levél), személyes kézbesítés, e-mail, elektronikus üzenet, szóbeli közlés, telefonos közlés, egyéb, mégpedig:…….…….
A panasz tárgya	…….
Az intézkedés módja	…….
Az intézkedés időpontja	2026. ……
Az ügy lezárásának dátuma	2026. ……..…
Igazgató aláírása	……. igazgató/főigazgató

Eger, 2026. ……

…… P.h.

igazgató