



EURÓPAI ÜZLETI GIMNÁZIUM  
3300 Eger, Katona tér 5. Weblap: [www.eugimi.hu](http://www.eugimi.hu)  
E-mail: [eugimi.tanugy@gmail.com](mailto:eugimi.tanugy@gmail.com) [igazgato@eugimi.hu](mailto:igazgato@eugimi.hu)  
OM azonosító: 101497  
KIRID: 579209333, Hivatali kapu: EUGIMI

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Eger, 2025. szeptember 1.



*Pocsa Beáta*  
Pocsa Beáta, igazgató

## **Általános rendelkezések**

A szabályzat célja az Európai Üzleti Gimnázium egységes észrevétel- és panaszkezelési eljárásának meghatározása. A szabályzat a következő elvek megvalósítását szolgálja:

- az intézmény tanulói, dolgozói, partnerei kifejezhessék véleményüket, észrevételeiket, javaslataikat, szükség esetén panaszukat szabályozott formában tehessek meg
- a partnerek közötti konfliktusok megelőzése, ill. hatékony kezelése
- az intézmény működéséről, a dolgozók és partnerek tevékenységéről szóló visszajelzéseket szervezett összegyűjtése

Az *észrevétel* kifejezés értelemezése a szabályzatban minden olyan vélemény, javaslat, figyelemfelhívás, kérés amely az intézmény működésének, az egyén és a közösség helyzetének javítását szolgálja.

A *panasz* olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat. (2023. évi XXV. tv 1. § (2).)

## **Észrevétel- és 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, a körülményeket az intézmény vezetője vagy helyettese kötelesek megvizsgálni.

Jogossága esetén kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az igazgatónál intézkedést kezdeményezni.

Névtelen bejelentés kivizsgálására nincs mód. (Az egyeztetés és visszacsatolás lehetőségének hiánya miatt.)

A panaszkezelési szabályzatról, minden tanulót, szüleit és dolgozót, a Házirenddel együtt tájékoztatjuk.

## **A pedagógiai működéssel, a pedagógusok tevékenységével kapcsolatos észrevételek, panaszok tanulók, szülők, részéről**

A panaszos problémájával a **szaktanárhoz** fordul. Kedvező esetben a probléma megoldódik. A szaktanár tájékoztathatja az osztályfőnököt, a koordinátort, az igazgatóhelyettest, az igazgatót. Kedvezőtlen esetben az eljárás a következő szinten folytatódik.

A panaszos problémájával az **osztályfőnökhöz** és/vagy a **koordinátorhoz** fordul. Kedvező esetben a probléma megoldódik. Az osztályfőnök, koordinátor tájékoztathatja az igazgatóhelyettest, az igazgatót. Kedvezőtlen esetben az eljárás a következő szinten folytatódik.

A panaszos problémájával az **iskolavezetéshez** fordul. Az iskolavezetés – az érintett felek meghallgatása, a körülmények és álláspontok megismerése után – közvetít és elősegíti az ügy megoldását. Eljárástól és észrevételtől függően az iskolavezetés szóban vagy írásban választ ad a feleknek, dokumentálja az észrevételt, lépéseket tesz a jövőbeli jobb működés elősegítésére.

## **Tanulók viselkedésével kapcsolatos észrevételek, panaszok tanulók, szülők részéről**

A panaszos problémájával az **osztályfőnökhöz** fordul. Az osztályfőnök közvetít a tanulók között, kedvező esetben a probléma megoldódik. Az osztályfőnök tájékoztathatja az iskolavezetést. Kedvezőtlen esetben az eljárás a következő szinten folytatódik.

A panaszos problémájával az **iskolavezetéshez** fordul. Az iskolavezetés – az érintett felek meghallgatása, a körülmények és álláspontok megismerése után – közvetít és elősegíti az ügy megoldását. Eljárástól és észrevételtől függően az iskolavezetés szóban vagy írásban választ ad a feleknek, dokumentálja az észrevételt, lépéseket tesz a jövőbeli jobb működés elősegítésére.

Szülő részéről tilos a tanuló közvetlen megkeresése, rendre utasítása!

## Egyéb működési vagy dolgozói tevékenységgel kapcsolatos észrevételek, panaszok

Az intézmény dolgozói problémáikat személyesen beszéljék meg. Ha ez nem vezet eredményre, az igazgatóhoz fordulhatnak, aki egyeztetnek a további lépésekről és a szükség esetén tájékoztatják a Fenntartót.

Tanulók, szülők, külső partnerek a nevelő és oktató munkát segítő, technikai tevékenységgel, munkatársakkal kapcsolatos észrevételeiket az igazgatónak jelezhetik.

### Panaszkezelés menete

forma	mód	időpont	elérhetőség
szóbeli	személyesen	hétfőtől-csütörtökig 9.00 – 15.30 az intézmény titkárságán A telephelyeken a meghirdetett ügyeleti idő első órájában, hétfőtől csütörtökig.	+36301613256
írásbeli	személyesen vagy megbízott által átadott irat útján	hétfőtől-csütörtökig 9.00 – 15.30 az intézmény titkárságán A telephelyeken a meghirdetett ügyeleti idő első órájában, hétfőtől csütörtökig.	iroda@eugimi.hu
	postán	a tanév szorgalmi időszakában	
	elektronikus úton	a tanév szorgalmi időszakában	

Ha a panaszos pedagógus

a) a panasz munkaügyi

1. iskolatitkár / koordinátor
2. igazgató
3. fenntartó munkaügy

b) a panasz pedagógiai, szakmai

1. igazgatóhelyettes

2. igazgató

Ha a panaszos tanuló

1. szaktanár
2. osztályfőnök
3. koordinátor
4. igazgatóhelyettes
5. igazgató

Ha a panaszos szülő

1. szaktanár
2. osztályfőnök
3. koordinátor
4. igazgatóhelyettes
5. igazgató

A panaszos nincs közvetlen kapcsolatban az iskolával:

Szükség szerint rendezheti panaszát, megfelelő segítséget kapva a megfelelő szinten.

### **Formális panaszkezelési eljárás**

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (06-30-161-3256)
- írásban (3300 Eger, Katona tér 5.)
- elektronikusan (iroda@eugimi.hu)

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az osztályfőnök, az igazgatóhelyettes, vagy a igazgató hatáskörébe tartozik.

Írásban történő panasztételre a *Panaszfelvételi űrlap és kivizsgálási jegyzőkönyv* című nyomtatványon van lehetőség, amely tartalmazza az alábbi adatokat:

- a panasztevő neve, lakcíme

- a panasz előterjesztésének helye, ideje
- a panasz részletes leírása, a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke
- az intézmény nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és a panasztevő aláírása\*
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje

Az űrlapon beadott panasz iktatásra kerül és legkésőbb beérkezést követő munkanapon továbbításra kerül a panasz kivizsgálására jogosult felé.

A formális eljárásban benyújtott panaszt az intézmény vezetője, távollétében a helyettesei vizsgálják ki. Az intézményvezető – a témáért felelős vagy a panaszban érintett munkatársak meghallgatásával – a panasz okait kivizsgálja, megállapítja a felelősöket és intézkedik az eljárás befejezéséről. Amennyiben a panasz megalapozottnak bizonyul, a panasz okát meg kell szüntetni, az okozott sérelmet orvosolni kell, melyről a panaszost az intézményvezető tájékoztatja. Amennyiben a panasz alaptalan, arról a panasztevőt írásban, az elutasítás indoklásával tájékoztatja.

Az intézmény munkatársa által kitöltött jegyzőkönyvet, az elkészültét (elküldését) követő 3 munkanapon belül a panaszos személyesen megtekintheti, észrevételeit megteheti, aláírásával hitelesíti. Amennyiben a panaszos nem él ezzel a jogával, a jegyzőkönyv hitelessé válik.

A kivizsgálás után a panaszra a beérkezést követő harminc napon belül érdemi választ ad az intézmény és intézkedik annak közléséről a panasztevő felé.

A panasz kivizsgálása mellőzésre, a panaszkezelési eljárás lezárásra kerül, amennyiben

- a panasz kezelésében az intézmény eljárásra nem jogosult;
- a panaszt tevő személye nem azonosítható egyértelműen;
- bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt;
- a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panasz érkezik;
- panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát.

Az intézmény a panasz elintézése során a személyes adatok védelmére vonatkozó szabályok szerint jár el.

A panaszkezelési eljárás eredménye ellen fellebbezés az Esélytér Intézményfenntartóhoz (4400 Nyíregyháza, csillag utca 3.) nyújtható be.

### **Panaszkezelés tanuló esetében**

A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.

Az osztályfőnök aznap vagy másnap 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 a koordinátor felé, s ha ott is eredménytelen, az igazgató felé közvetítik.

Az igazgató 8 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.

Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.

Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.

Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.

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.

A folyamat gazdája az igazgatóhelyettes, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

### **Panaszkezelés szülő esetében**

Az érdemjeggyel, ill. a szaktanári értékelési gyakorlattal kapcsolatos nézeteltérések, kérdések tisztázásának első lépése az érintett pedagógussal folytatott tisztázó megbeszélés. Ha ezt a panaszos eredménytelennek tartja, tovább lép az osztályfőnök felé.

A szülő problémájával az osztályfőnökhöz fordul. Az osztályfőnök 3 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát, és amennyiben azt jogosnak találja, akkor nyolc munkanapon belül egyeztet az érintettekkel. Ha az egyeztetés eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, akkor közvetíti a panaszt a igazgató felé. Az igazgató tizenöt munkanapon belül egyeztet az érintettekkel. Amennyiben szükséges, az igazgató bevonja az érintett koordinátort az egyeztetésbe. Ha az egyeztetés eredményes, akkor a megállapodást az érintettek írásban rögzítik. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, akkor egy hónap múlva értékeli az érintettek azt.

Ha a panasz ezek után is fennáll, akkor a panaszos jelentheti a panaszt a fenntartó felé.

### **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 öt 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 nyolc munkanapon belül egyeztet a panaszossal.

Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik 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 a beválást.

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 főigazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban is.

Ezután, a fenntartó képviselője, 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 bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

### **A panaszkezelés dokumentálása**

A postán érkezett panaszt iktatni kell.

Az elektronikus úton érkezett panaszt ki kell nyomtatni, a panaszossal alá kell íratni, majd iktatni kell.

A szóban elmondott panaszról feljegyzést kell készíteni, a panaszossal alá kell íratni, majd iktatni kell.

A telefonon bejelentett panaszról feljegyzést kell készíteni, és azt a panaszossal alá kell íratni, majd iktatni kell.

Ha a panaszos személyesen nem írja alá a panaszt, akkor azt postai úton kell eljuttatni neki aláírásra.

Minden panasz kezelése azon a napon kezdődik, amikor a panaszos által benyújtott/elmondott panasz írásban, a panaszos által aláírva a titkárságra kerül.

A panasz benyújtásakor be kell tartani a szolgálati utat, azaz a leírt szinteket. Amennyiben a panaszos nem a panaszkezelési szabályzatban leírt 1. szinten nyújtja be legelőször panaszát, azt vissza kell hozzá juttatni, és kérni, hogy azt az 1. szinten megnevezett felelőshöz juttassa el.

A panaszok kezelése a panasznyilvántartó lapon kerül rögzítésre.

A panasznyilvántartó lapot az iskolatitkár vezeti.

A panasznyilvántartó lap az alábbi adatokat tartalmazza:

- a panaszos adatai;
- a panasz leírása, tárgya;

- a panasz benyújtásának időpontja és módja;
- a panasz megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoklása;
- a panaszügy intézéséért, ill. az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezése;

A panasznyilvántartó lap kitöltése a panaszt fogadó személy indítványára történik, az ő aláírásával válik hitelessé.

A panasznyilvántartó lap kitölthető elektronikusan és kézzel is.

A panasznyilvántartó lap és az ügghöz kapcsolódó egyéb iratok (benyújtott panasz, jegyzőkönyvek, egyéb dokumentumok) iktatásra kerülnek.

A panasz kezeléséről a panasztevőt írásban tájékoztatni kell a panasz benyújtását követő 30 napon belül. Amennyiben az iskola vezetésével történt egyeztetés sem hozott kielégítő eredményt, az iskola fenntartójához lehet fordulni: Esélytér Intézményfenntartóhoz (4400 Nyíregyháza, csillag utca 3.).

A dokumentumok és bizonylatok rendje:

bizonylat megnevezése	kitöltő / készítő	megőrzési hely	megőrzési idő	másolatot kap
panasznyilvántartó lap	iskolatitkár	iktatás	3 év	panaszos
feljegyzések	panaszkezelési szintnek megfelelő intézkedő személy	iktatás	3 év	panaszos

A Panaszkezelési Szabályzatot az Európai Üzleti Gimnázium tantestülete elfogadta 2025. 08.21-én. A szabályzat 2025. szeptember 1-jétől lép életbe. A panaszkezelési szabályzat hozzáférhető az iskola honlapján.

Az intézményben Szülői Szervezet és a Diákönkormányzat nem működik, ezért nem véleményezte.



*Pocsai Beáta*

Pocsai Beáta, igazgató

## Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

Panasztétel időpontja:		Panasztevő neve:	
Panasz leírása:			
Panasz fogadó	neve:		Kivizsgálás módja:
	beosztása:		Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:			
Végrehajtásért felelős neve:		Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	

## Panaszfelvételi űrlap és kivizsgálási jegyzőkönyv

A panasztevő neve,  
lakcíme

A panasz előterjesztésének helye,  
ideje

A panasz részletes leírása,

A panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke

Az intézmény nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges

A jegyzőkönyv felvételének helye,  
ideje

A jegyzőkönyvet felvevő személy és a panasztevő aláírása