

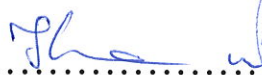
# Bíborvég Általános Iskola

7144 Decs Haladás u. 1.

OM azonosító: 201013

## Panaszkezelési Szabályzat

Készítette: .....



Kozma Erzsébet  
intézményvezető



Decs, 2022. október 1.

## KIADMÁNYOZÁS:

Intézmény neve: Bíborvég Általános Iskola

Címe: 7144 Decs, Haladás u. 1.

Iktatószám:

Az irat aláírójának neve, beosztása: Kozma Erzsébet intézményvezető

Az intézmény körbélyegzőjének lenyomata:



### **Általános rendelkezések**

#### 1. A szabályzat célja

A Bíborvég Általános Iskola a hatáskörébe tartozó ügyekben (továbbiakban: Iskolai ügy) - összhangban a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény rendelkezéseivel - biztosítsa a beérkezett panaszok hatékony, átlátható, egységes szabályok szerinti kezelésének rendjét, valamint a panaszok kivizsgálását és a vizsgálat eredményeként feltárt egyéni jog- vagy érdeksérelmek kijavítását, megoldását, megszüntetését a Panaszkezelési Szabályzatban (továbbiakban: Szabályzat) foglaltak alapján.

#### 2. A szabályzat hatálya

Jelen Szabályzat személyi hatálya kiterjed az Iskolával tanulói jogviszonyban álló tanulóra, a tanuló törvényes képviselőjére/képviselőire, az Iskola intézményvezetőjére és valamennyi alkalmazottjára.

Jelen Szabályzat tárgyi hatálya kiterjed az Iskolához érkezett mindazon kérelemre/bejelentésre (továbbiakban: iskolai panasz), melyek egyéni jog-vagy érdeksérelem megszüntetésére irányulnak és kivizsgálásuk, valamint amennyiben szükséges és indokolt - a döntés az Iskola hatáskörébe tartozik.

Jelen Szabályzat hatálya nem terjed ki mindazon ügyekre, melyek tárgyánál fogva más, különösen bírósági, közigazgatási eljárás hatálya alá tartozik.

#### 3. Panaszkezelési alapelvek

- Az Iskolához érkezett panaszt a Szabályzatban foglaltakkal összhangban kell kivizsgálni.
- A panaszkezelési eljárás lefolytatása során az iskolai panasz kivizsgálására jogosult személy/ek/nek minden esetben elfogulatlanul, tárgyilagosan, közérthetően, körültekintően, segítőkészen kell eljárnia/uk. A panaszost nem érheti hátrány az iskolai panasz megtétele miatt.
- A panaszkezelés során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani.