

KLIK 201666002/00251-1/
2023

Panaszkezelési Szabályzat

Budapest III. Kerületi

Csillagház Gyógypedagógiai

Általános Iskola

Budapest, 2023.



A panaszkezelés általános szabályai az iskolában

- Az iskola tanulóit, szüleit/gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit *panasztételi jog* illeti meg. Panaszt írásban és szóban is lehet előterjeszteni, a szóban tett panaszról írásbeli feljegyzést kell készíteni
- Panaszt tenni egyéni jogsérelem tárgyában, olyan ügyekben lehet, amelyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult az intézkedésre. Panaszt beazonosítható személy tehet, az azonosíthatatlan személytől származó panasz kivizsgálását az iskola mellőzheti, erről az iskola igazgatója dönt.
- A panaszt az intézmény vezetője vagy annak helyettese *köteles a panasz beérkezését követő 30 napon belül megvizsgálni*. Amennyiben az ügy kivizsgálásához előreláthatólag 30 napnál hosszabb idő szükséges, erről a panaszost tájékoztatni kell.
- Amennyiben a panasz a vizsgálat alapján alaposnak bizonyul, úgy az iskolának gondoskodnia kell
 - a jogszerű állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
 - a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
 - az okozott sérelem orvoslásáról és
 - indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.
- A panaszost a megtett intézkedésekről, vagy arról, hogy az iskola az intézkedést mellőzte, az indokok megjelölésével együtt írásban tájékoztatni kell.
- Az írásbeli tájékoztatás mellőzhető, ha a panaszost szóban tájékoztatták, és ő ezt tudomásul vette. Ennek megtörténtéről azonban célszerű írásban feljegyzést készíteni.
- A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panasz kivizsgálása mellőzhető, erről az iskola igazgatója dönt. A döntésről a panaszost tájékoztatni kell.
- A panasz vizsgálata az igazgató döntése alapján mellőzhető akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani. A döntésről a panaszost tájékoztatni kell.

A hatályos Panaszkezelési szabályzatot az intézmény titkárságán illetve az intézmény honlapján lehet megtekinteni.

1. Panaszkezelés lépcsőfokai a tanulók vagy a szülők (törvényes képviselők) panaszai esetében.

1. Az iskola képviseletében a konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az érintett tanuló osztályfőnökéhez fordul.
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az intézményvezető-helyetteshez fordul.
3. Az intézményvezető-helyettes kezeli a problémát, vagy az intézményvezetőhöz fordul.
4. A panaszos közvetlenül az intézményvezetőhöz fordul.

2. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panaszosok panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (1/240-1622)
- írásban (1038 Budapest Ráby Mátyás u. 16.)
- elektronikusan (az igazgato.csillaghaz@ebtk.hu vagy a titkarsag.csillaghaz@ebtk.hu, vagy az e-KRÉTA üzenetek felületén)

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az osztályfőnök, az intézményvezető-helyettes vagy az intézményvezető hatáskörébe tartozik.

3. Panaszkezelés tanuló és szülők (törvényes képviselők) esetében

- A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
- Az osztályfőnök 8 munkanapon belül kivizsgálja a panaszt, amennyiben azt nem tartja alaposnak, úgy erről indokaival együtt tájékoztatja a panaszost.
- Amennyiben a panaszt alaposnak tarja, úgy az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel, és ennek eredményéről, illetve megtett intézkedéseiről azok indokaival együtt a panaszost tájékoztatja.
- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja a panaszban jelzett problémát kezelni, a panaszt azonnal továbbítja az intézményvezető-helyettesnek vagy az intézményvezetőnek.
- Az intézményvezető-helyettes vagy az intézményvezető 15 napon belül kivizsgálja a panaszt, és intézkedéseiről vagy azok mellőzéséről indokaival együtt tájékoztatja a panaszost.
- A fenntartó hatáskörébe tartozó panasz elintézésére a fenntartó saját eljárásrendje szerint jogosult és köteles, erről az intézményvezető tájékoztatja a panaszost, és panaszát továbbítja a fenntartónak.
- Amennyiben egyéb esetekben az intézményvezető álláspontja szerint a panasz eredményes kezeléséhez a fenntartó bevonása is szükséges, úgy az intézményvezető a panaszt a fenntartónak is megküldi, és erről a panaszost tájékoztatja.
- Amennyiben az intézményvezető a panasz kivizsgálásához a fenntartó bevonását tartja szükségesnek, úgy a panasz előterjesztését követő 30 napon belül a szükséges intézkedések meghozataláról, vagy azok mellőzéséről indokolással együtt tájékoztatják a panaszost.
- A folyamat gazdája az intézményvezető, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát és a panaszkezelés során tapasztaltakat. A szükséges korrekciót elvégzi az adott lépésnél, és elkészíti a nevelőtestület részére beszámolóját az éves értékeléshez.

4. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

- A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitás helyzeteket helyben, gyorsan és hatékonyan időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen megoldani illetve rendezni.
- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
- A felelős kivizsgálja a panaszt.
- A panaszost lehetőség szerint a panasz előterjesztését követő 30 napon belül tájékoztatni szükséges a megtett intézkedésekről (alapos panasz) vagy azok mellőzéséről (nem alapos panasz), és ezek indokairól.

- A fenntartó hatáskörébe tartozó panasz elintézésére a fenntartó saját eljárásrendje szerint jogosult és köteles, erről az intézményvezető tájékoztatja a panaszost, és panaszát továbbítja a fenntartónak.
- Amennyiben egyéb esetekben az intézményvezető álláspontja szerint a panasz eredményes kezeléséhez a fenntartó bevonása szükséges, úgy az intézményvezető a panaszt a fenntartónak is megküldi, és erről a panaszost tájékoztatja.
- Amennyiben az intézményvezető a panasz kivizsgálásához a fenntartó bevonását tartja szükségesnek, úgy a panasz előterjesztését követő 30 napon belül a szükséges intézkedések meghozataláról, vagy azok mellőzéséről indokolással együtt tájékoztatják a panaszost.
- A folyamat gazdája az intézményvezető, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát és a panaszkezelés során tapasztaltakat. A szükséges korrekciót elvégzi az adott lépésnél, és elkészíti a nevelőtestület részére beszámolóját az éves értékeléshez.

5. Dokumentációs előírások

A panaszokról az intézményvezető vagy az általa kijelölt intézményvezető-helyettes „Panaszkezelési nyilvántartás”-t köteles vezetni, amely a következő adatokat tartalmazza:

1. Az írásban megtett panasz intézménybe érkezésének, a szóban megtett panasz megtételének időpontja.
2. A panaszos neve, szülő esetén az érintett tanuló neve.
3. A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írásbeli panasz, szóban megtett panasz esetén az erről felvett Feljegyzés).
4. A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása.
5. A panasz kivizsgálásának módja, eredménye.
6. Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye.
7. Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve.
8. A panaszos tájékoztatásának időpontja.
9. Ha a tájékoztatás írásban történt, az írásbeli tájékoztatás.
10. A panaszos arra vonatkozó nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.
11. Ha a panaszos a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóiratoként feljegyzés a további szükséges intézkedésekről, vagy arról, hogy további intézkedés nem szükséges.

6. Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

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

A Panaszkezelési Szabályzatot Budapest III. Kerületi Csillagház Gyógypedagógiai
Általános Iskola nevelőtestülete elfogadta.

A szabályzatot a Szülői Szervezet és a Diákönkormányzat véleményezte és elfogadta.

Hatályba lépés: 2023.09.01.

Budapest, 2023.09.29.-



Illés Barbara Eszter

igazgató

