

# A BUDAPEST IX. KERÜLETI SZENT-GYÖRGYI ALBERT ÁLTALÁNOS ISKOLA ÉS GIMNÁZIUM PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

## Panaszkezelési eljárásrend az iskolában

„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.”

2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről A panaszkezelés rendje azokat a folyamatokat, eseteket érinti, amelyek nem kerültek szabályozásra az iskola Házi rendjében, SZMSZ-ben.

A panaszkezelés azokat az eseteket is érinti, amelyeket a szabályzatokban rögzítettektől eltérő módon kezeltek

Az iskola tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jogilletti meg.

A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket az intézmény általános igazgatóhelyettese vagy más illetékes köteles megvizsgálni.

Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.

A „Panaszkezelési eljárás rendjéről” az iskolába lépéskor a Házi renddel együtt mindentanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

A panaszkezelőnek a panasztevők panaszaikat megtehetik:

- személyesen (1093 Budapest, Lónyay utca 4/c-8.)

- írásban (1093 Budapest, Lónyay utca 4/c-8.)
- elektronikusan ([iskolatitkar@szgya.hu](mailto:iskolatitkar@szgya.hu), vagy a Kréta felületén)

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

A közösségek és egyének egyaránt tehetnek panaszt.

## **PANASZKEZELÉS RENDJE**

**Célja:** a tanulót, szülőt, pedagógust, egyéb alkalmazottat érintő problémákat a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani vagy megoldani.

### **Alapvető szabályai:**

- A panaszos problémájával az érintetthez forduljon.
- A panasz kezelését a jelzés pillanatában meg kell kezdeni.
- A panaszosnak éreznie kell, hogy ügye nem csak neki fontos.
- Az idő nem mindig segít, az ügyek csak néha oldják meg magukat.
- A panasz kezelésének, a probléma feloldásának kompetenciaszintjei vannak.
- Nem kell minden panasz feloldásának az igazgatónál kezdődnie, ill. végződnie.
- A tipikus problémák külön figyelmet érdemelnek.

### **Panaszkezelési eljárás:**

- A panasz jogosságának vizsgálata.
- Jogos panasz esetén egyeztetés az érintettekkel.
- Tanulságok megfogalmazása.
- A szükséges intézkedések megtétele.
- Az érintettek tájékoztatása.

A pedagógusok és egyéb alkalmazottak a közalkalmazotti tanácson, munkaközösségeken

keresztül, a szülők a szülői szervezeten keresztül, a tanulók a diákönkormányzaton keresztül is élhetnek panasszal.

A panasz szóban és írásban is megfogalmazható.

## **Szintjei**

### **I. szint**

A tanuló/felnőtt problémájával az órák közti szünetben elsősorban az ügyeletes pedagógust keresheti.

Tanórákon jelentkező problémákat a szaktanár kezeli. Tanulósobán, délutáni foglalkozásokon adódó panaszokat a tanulósobát felügyelő tanár, foglalkozást tartó pedagógusok orvosolják, hozzájuk kell fordulni.

### **II. szint**

Ha az ügyeletes pedagógus, a szaktanár, a tanulósobát felügyelő tanár, a foglalkozásttartó pedagógus nem kompetens a panasz kezelésében, továbbítja azt az osztályfőnöknek, illetve a probléma megoldását az osztályfőnöktől kérheti a tanuló/ a felnőtt.

### **III. szint**

Ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az igazgatóhelyettesnek, illetve amennyiben az osztályfőnök nem tesz intézkedést a panasz kezelésére közvetlenül az igazgatóhelyetteshez fordulhat a panaszos.

### **IV. szint**

Szükség esetén a panaszkezelés érdekében az igazgatóhelyettes jelez az igazgatónak. Nem megnyugtató problémakezelés esetén a tanuló, felnőtt az intézmény igazgatójához fordulhat. A panasztevő indokolt esetben közvetlenül az igazgatóhoz fordulhat

### **V. szint**

A probléma további fennállása esetén a panaszos a fenntartótól kérhet jogorvoslatot.

### **A panaszközlés szinterei:**

Személyesen: fogadóórán, szülői értekezleten, egyéb értekezleten

Elektronikus úton: a Kréta rendszeren keresztül

### **Panaszkezelési határidők:**

- I. II. szinten az érintettnek a problémáról való értesülést követően, ha kompetens annak megoldásában azonnal meg kell tennie a megfelelő intézkedéseket, illetve továbbítani a következő szintre.
- Az igazgatóhelyettes 3 napon belül köteles egyeztetni az érintettekkel, és megtenni a megfelelő intézkedéseket.
- Az igazgató 15 napon belül megbeszélést kezdeményez az érintettekkel.
- A fenntartó 30 napon belül megvizsgálja a panaszt.
- Az igazgató, a fenntartó 30 napon belül írásban ad tájékoztatást a panasz kezeléséről.



Budapest, 2022. augusztus 31.

 

Nagy Gergő Adrián

intézményvezető