



## ***Panaszkezelési eljárás rend a Budapest I. Kerületi Kosztolányi Dezső Gimnáziumban***

Panaszkezelési szabályzatunk az intézmény Szervezeti és Működési Szabályzatának mellékletét képezi. Az alábbiakban az eljárásrend főbb elemeit emeljük ki.

A 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről 1§ (2) bekezdésében foglalt („2) *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.*” esetekben e törvény rendelkezéseit figyelembe véve az alábbi módon járunk el intézményünkben.

### ***A panaszkezelés lépcsőfokai***

Több lehetséges lépcsőfoka van a panaszkezelési eljárásnak, de minden esetben **elvárt a hivatali út betartása.**

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul.
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy a nevelési intézményvezető-helyetteshez fordul.
3. A nevelési intézményvezető-helyettes kezeli a problémát, vagy az intézményvezetőhöz fordul.
4. A panasztevő közvetlenül az intézményvezetőhöz fordul.

### ***Az eljárási rend***

- A panaszos problémájával a szaktanárhoz/osztályfőnökhöz fordul.
- A tanár tájékoztatja az osztályfőnököt.
- A szaktanár/ osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem találja jogosnak, 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, azonnal jelzi a panaszt az intézményvezető felé.
- Az intézményvezető 8 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. A panaszos időpontot egyeztet az intézményvezetővel, de az ügy sürgősségére való tekintettel az intézményvezető szóbeli megbeszélés során azonnal egyeztethet a panaszossal.
- Intézményünkben az egyeztetés során a diák esetében mediálunk - az alábbi kérdéssor alapján:
  - 1. körben a következő kérdésekre keressük a választ: Mi történt? Mire gondoltál, amikor ez történt? Mit gondolsz most a történetekről? Kit érintett az, amit tettél? Hogyan érintette? Mit gondolsz: mit kellene tenned, hogy a dolgok rendbe jöjjenek?
  - 2. körben: Mit gondoltál, amikor rájöttél, hogy mi történt? Hogyan hatott ez az esemény rád és másokra? Mi volt számodra a legnehezebb? Mit gondolsz, minek kell történnie, hogy a dolgok rendbe jöjjenek?
- 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, 15 nap időtartam után az érintettek közösen értékelik az eredményt.

### ***A fenntartó bevonása***

Ha a panaszos nem ért egyet a döntéssel másodfokon a Közép-Budai Tankerülethez (1027 Budapest, Fő u. 80. Telefon: +36 (1) 795-8225 Email: [kozepbuda@kk.gov.hu](mailto:kozepbuda@kk.gov.hu)) fordulhat panaszával. Tankerületi igazgató asszony: Hajnissné Anda Éva.