



Panaszkezelési eljárás rendje a Kosztolányi Dezső Gimnázium intézményben

Panaszkezelési szabályzatunk részleteit az intézmény Szervezeti és Működési Szabályzatának Panaszkezelési Szabályzat című melléklete tartalmazza. Az alábbiakban az eljárásrend főbb elemeit emeljük ki.

2023. évi XXV. törvény a panaszokról a közérdekű bejelentésekről valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról 1 § 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. Ezen esetekben e törvény rendelkezéseit figyelembe véve az alábbi módon járunk el intézményünkben.*

3.§ (1) A panaszt és a közérdekű bejelentést – ha törvény eltérően nem rendelkezik – az eljárásra jogosult szervhez történő beérkezésétől számított harminc napon belül kell elintézni.

(2) Ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbítása indokainak egyidejű megjelölésével – tájékoztatni kell. A panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.

A panaszokat és a panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeljük. A panaszkezelési szabályzat magában foglalja: - a panasz kivizsgálását; - a panasz megszüntetésére kezdeményezett intézkedést; - a panasztevő tájékoztatását; - a panasztevőtől érkezett visszajelzést és a panaszkezelési ügyletekről vezetett nyilvántartást.

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 igazgató-helyetteshez fordul.
3. A nevelési igazgatóhelyettes kezeli a problémát, vagy az igazgatóhoz fordul.
4. A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz 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 igazgató felé.
- Az igazgató 8 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. A panaszos időpontot egyeztet az igazgatóval, de az ügy sürgősségére való tekintettel az igazgató 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) fordulhat panaszával. Tankerületi igazgató asszony: Hajnissné Anda Éva