



Hallássérültek Óvodája, Általános Iskolája, Szakiskolája, EGYMI és Kollégiuma

**HALLÁSSÉRÜLTEK ÓVODÁJA,
ÁLTALÁNOS ISKOLÁJA, SZAKISKOLÁJA,
EGYSÉGES GYÓGYPEDAGÓGIAI
MÓDSZERTANI INTÉZMÉNYE ÉS
KOLLÉGIUMA**

**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT
2024**



Tartalom

1. Panaszkezelési szabályzat célja	3
2. A panaszkezelési szabályzat jogszabályi háttere	3
3. A panaszkezelési rend az iskolában	3
4. Formális panaszkezelési eljárás	3
5. A panaszkezelés lépései	4
6. Panaszkezelés tanuló és szülő esetében	5
7. Panaszkezelés az iskola alkalmazottja esetében	6
8. Dokumentációs előírások	6
Panaszkezelési Nyilvántartó Lap	7



1. Panaszkezelési szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon intézményi tevékenységünknek.

2. A panaszkezelési szabályzat jogszabályi háttere

2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről,
A 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról.
A 20/2012. (VIII.31.) EMMI rendelet a nevelési, oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról.

3. A panaszkezelési rend az iskolában

Az iskola tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre. A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket az intézmény-, vagy az intézményegység vezetője köteles megvizsgálni. Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.

- A panaszkezelésnek hatékonynak kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni.
- A beérkezett észrevételekre reagálni kell.
- A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kell kezelni.
- A hivatali út (panaszkezelési szintek) betartása kötelező.
- Névtelen bejelentés kivizsgálására nincs mód az egyeztetés és visszacsatolás lehetőségének hiánya miatt.

A Panaszkezelési szabályzatról az iskolába lépéskor a Házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell

4. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen



- telefonon (06-1-251-9545/124)
- írásban (1147 Budapest, Cinkotai út 125-137.)
- elektronikusan (titkar@siketekbp.co.hu]

A panaszok kezelése - a panasz tárgyától függően - az osztályfőnökök, az intézményegység-vezetők, illetve a főigazgató hatáskörébe tartozik.

5. A panaszkezelés lépései

- Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul.
- Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az intézményegység-vezetőhöz fordul.
- Az intézményegység-vezető kezeli a problémát, vagy a főigazgatóhoz fordul.
- A panasztevő közvetlenül a főigazgatóhoz fordul.

5.1. A folyamat leírása

5.1.1. Amennyiben a panaszos tanuló

1. szint: az érintett pedagógus
2. szint: osztályfőnök
3. szint: intézményegység-vezető
4. szint: főigazgató

5.1.2. Amennyiben a panaszos szülő

1. szint: az érintett pedagógus
2. szint: osztályfőnök
3. szint: intézményegység-vezető
4. szint: főigazgató

5.1.3. Amennyiben a panaszos az iskola alkalmazottja

a) A panasz munkaügyi kérdéskörbe tartozik

1. szint: iskolatitkár
2. szint: főigazgató
3. szint: fenntartó

b) A panasz pedagógiai, szakmai jellegű

1. szint: munkaközösség-vezető
2. szint: intézményegység-vezető
3. szint: főigazgató



5.1.4. A panaszos nincs közvetlen kapcsolatban az iskolával

Szükség szerint segítséget kapva rendezheti panaszát a megfelelő szint elérésével, a szükséges dokumentumok kitöltésével a megfelelő szinten.

6. Panaszkezelés tanuló és szülő esetében

6.1. A panaszos problémájával kötelezően először ahhoz a pedagógushoz fordul, akinél a probléma keletkezett. Ha közösen megoldást találnak a probléma kezelésére, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.

A szaktanár kérheti az illetékes osztályfőnök vagy intézményegység-vezető jelenlétét a megbeszélésen.

Amennyiben a panaszt nem sikerül megoldani, a panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.

6.2. Az osztályfőnök 5 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.

Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

6.3. Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményegység-vezetőnek.

Az intézményegység-vezető 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.

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, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást az irányításával.

6.4. Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a főigazgató felé. Amennyiben az intézményegység-vezetőnek nem sikerül rendezni a problémát, akkor a *Panasznyilvántartó Lap* kitöltésével, írásos formában jelzik a panaszt a főigazgatónak. Mellékelve az írásban benyújtott dokumentumokat, pl: tájékoztató füzet, szakvélemény, egyéb feljegyzés.

Ezt követően a főigazgató vezetésével, bevonásával történik az intézkedés. Amennyiben az sikerrel zárul és a felek megegyeznek, minden érintett fél erről írásban tájékoztatást kap.

Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartónak, aki saját panaszkezelési eljárásrendjét alkalmazza. Ha a panasz e-mailen, üzenő füzetben, vagy egyéb írásos módon érkezik, a panaszkezelési folyamat nem változik.



7. Panaszkezelés az iskola alkalmazottja esetében

Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.

8. Dokumentációs előírások

A panaszokról az intézményegység-vezetők „Panaszkezelési nyilvántartási lapot” kötelesek vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasz tételének időpontja
2. A panasztevő neve
3. A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum)
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 panasztevő tájékoztatásának időpontja
9. Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma
10. Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv, indoklással arról, hogy nem fogadja el.
11. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés készít a további teendőkről.

Budapest, 2024. február 12.

Dr. Gálné Csabai Klára
főigazgató



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