

Budapest XV. Kerületi Károly Róbert Általános Iskola
Czabán Általános Iskola Tagintézménye

OM azonosító: 201544

Weboldalunk: www.czabaniskola.hu

E-mail: czaban.altalanos.iskola@gmail.com

1152 Budapest Széchenyi tér 13.

T.:307-6312 F.:306-8056

A Budapest XV. Kerületi Károly Róbert Általános Iskola Czabán Általános Iskola Tagintézmény

Panaszkezelési szabályzata

Intézmény:

Budapest XV. Kerületi Károly Róbert Általános Iskola
 Czabán Általános Iskola Tagintézmény
 OM azonosító: 201544
 1152 Budapest, Széchenyi tér 13.
 E-mail: czaban.altalanos.iskola@gmail.com
 Web: www.czabaniskola.hu

1. Általános rész

A panaszkezelési rendünk célja, hogy a panaszkezelés során a jogszabályok és az iskola belső szabályzatai által szabályozott rendet betartsuk és betartassuk. Panaszkezelésünk során figyelembe vesszük szabályzatainkat, a 2011. évi CXCV. törvényt a nemzeti köznevelésről (továbbiakban Nkt.) és végrehajtási rendeleteit, valamint a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényt. A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul. A panaszkezelés során arra törekszünk, hogy a felvetődött problémák, panaszok az iskolán belül megfelelő szinten rendeződjenek.

2. Panaszkezelési rend

- az iskolában az iskola tanulóit, törvényes képviselőit, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg,
- a panasz jogosságát az iskola vezetője, vezetőhelyettese, illetékes osztályfőnöke köteles megvizsgálni,
- jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, intézkedést kezdeményezni. A panaszkezelési eljárás rendjéről az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót/törvényes képviselőt és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

3. A panaszkezelés lépcsőfokai

- az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az igazgatóhoz fordul
- a panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul, az igazgató a fenntartóhoz fordul a probléma megoldása érdekében.

4. A panaszkezelési eljárás**A panasztétel módjai:**

- szóban
- személyesen benyújtva az írásban megfogalmazott panaszt (1152 Budapest, Széchenyi tér 13.), postai úton elküldve (1152 Budapest, Széchenyi tér 13.) elektronikusan (az igazgató email címén: czaban.altalanos.iskola@gmail.com, iskolatitkar.czaban@gmail.com), a Kréta-rendszer e-Ügyintézés felületén.
- A panaszt mindig rögzíteni kell.
- A panaszt érkeztetni, iktatni szükséges az iratkezelési szabályzatnak megfelelően.
- Ha szóbeli a panasz, jegyzőkönyvet kell róla felvenni.

5. Az irányadó szabályok:

- az iskola iratkezelési szabályzata és a 20/2012. (VIII. 31.) EMMI-rendelet 85. §-a
- A panaszok kezelése - a panasz tárgyától függően - az osztályfőnök, vagy az igazgató hatáskörébe tartozik.

6. A panaszkezelés szintjei

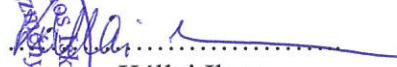
- a) A probléma megoldását a panaszos tanuló/szülő az osztályfőnöktől vagy az igazgatótól kérheti.
- b) Az iskola alkalmazottja problémájával az igazgatót keresi meg.
- c) A problémával megkeresett osztályfőnök, igazgató 8 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, és azt, hogy ki jogosult a panaszkezelés lefolytatására (szabályzat, jogszabály kinek a felelősségi körébe telepíti az ügy elintézését).
- d) Ha a panasz a DÖK vagy egyéb szerv bevonásával hatékonyabban oldható meg, a panaszkezelő új szereplőt von be a vitarendezésbe.
- e) Ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, továbbítja a panaszt azonnal az igazgató felé, illetve amennyiben az osztályfőnök nem tesz semmiféle intézkedést, a panaszos az igazgatóhoz fordulhat.
- f) Amennyiben az osztályfőnöki szinten nem oldódott meg a panasz, az igazgató a panasz jogosságát megvizsgálja. Ha a panasz jogos, akkor az igazgató 8 munkanapon belül köteles egyeztetni az érintettekkel és megtenni a megfelelő intézkedéseket.
- g) Szükség esetén a panaszkezelés érdekében az osztályfőnök jelez az igazgató felé, s erről tájékoztatja a panaszost is.
- h) Az igazgató egyeztet a panaszossal, ha közvetlenül hozzá fordult a panaszos, vagy az osztályfőnök az igazgató felé jelezte a problémát. Az igazgató 8 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt. Az igazgató- a panasz igazgatóhoz történt benyújtását, a probléma jelzését követő - 30 munkanapon belül írásban ad tájékoztatást a panasz kezeléséről. a
- i) Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost - az elintézés várható időpontjának és vizsgálat meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével - tájékoztatni kell.
- j) A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panasz vizsgálata mellőzhető.
- k) A probléma további fennállása esetén a panaszos a fenntartótól kérhet jogorvoslatot.
- l) Ha a panaszt vagy a közérdekű bejelentést nem az eljárásra jogosult szervhez tették 10 napon belül, vagy a közérdekű bejelentőt az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell. Ha a közérdekű bejelentés jogszabály megalkotására vagy módosítására irányuló javaslatot tartalmaz, azt a jogalkotói hatáskörrel rendelkező személynek vagy szervnek is meg kell küldeni.

7. Panaszkezelési dokumentum

A panaszokról a panaszkezelő Panaszkezelési nyilvántartást köteles vezetni (lásd az 1.sz. mellékletet). Csatolandó dokumentumok: írásban tett panasz esetén annak dokumentuma, szóbeli panasz esetén a készült jegyzőkönyv.

Jelen szabályzat 2025.09.01-től hatályos




Kállai Ilona
tagintézmény- igazgató