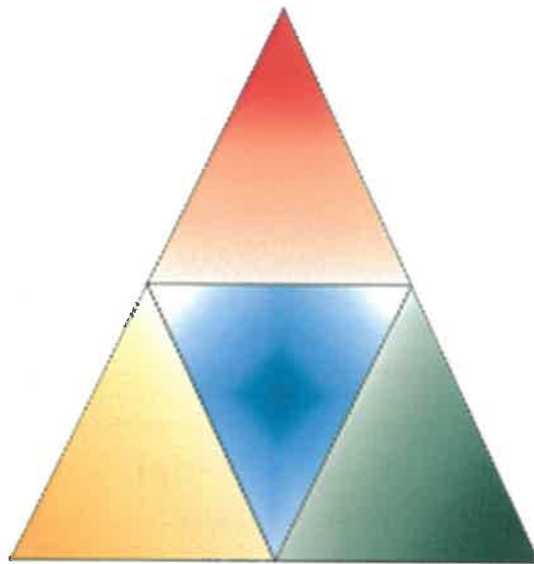


**Prizma Általános Intézmény és Óvoda, Egységes
Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény**



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Hatályos: 2025.szeptember
Visszavonásig érvényes

Lakos Judit Erzsébet
főigazgató



Tartalomjegyzék

1. Panaszkezelési szabályzat célja	3
2. A panaszkezelési szabályzat jogszabályi háttere	3
3. A szabályzat hatálya	3
4. A panaszkezelési rend az iskolában	3
5. Formális panaszkezelési eljárás	4
6. A panaszkezelés lépései	4
6.1. A folyamat leírása	4
6.1.1. Amennyiben a panaszos tanuló	4
6.1.2. Amennyiben a panaszos szülő	4
6.1.3. Amennyiben a panaszos az Intézmény alkalmazottja	4
6.1.4. A panaszos nincs közvetlen kapcsolatban az iskolával	4
7. Panaszkezelés tanuló és szülő esetében	5
8. Panaszkezelés az Intézmény alkalmazottja esetében	6
9. Dokumentációs előírások	6
Mellékletek	8
1. számú melléklet: Panaszkezelési Nyilvántartó Lap	8

1. Panaszkezelési szabályzat célja

A Prizma Általános Intézmény és Óvoda, Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény (a továbbiakban: Intézmény) a vele kapcsolatban álló külső személyek (a továbbiakban: Panaszos) esetleges panaszainak egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló jelen szabályzatát. Továbbá a partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé válik intézményi tevékenységünknek.

2. A panaszkezelési szabályzat jogszabályi háttere

- 2023.évi XXV. törvény a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról,
- 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
- A 2011. évi CXCV. törvény a nemzeti köznevelésről.

3. A szabályzat hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed az Intézmény valamennyi munkavállalójára, akár munkaviszonyban, akár munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban végzi feladatait. Az Intézmény nem alakít ki külön szervezeti egységet a külső panaszok kezelésére, ezért is kiemelt jelentőségű, hogy valamennyi munkavállaló szükség esetén a jelen szabályzatban rögzítetteknek megfelelően járjon el.

E szabályzat tárgyi hatálya a panaszok mellett kiterjed a közérdekű bejelentésekre is. Ahol e szabályzat szövege panaszra utal, az a közérdekű bejelentésekre is vonatkozik.

4. A panaszkezelési rend az iskolában

Az Intézmény tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az Intézmény dolgozóit panasztételi jog illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekkel kapcsolatban az Intézmény 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.

5. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszukat megtehetik:

- személyesen: Prizma Általános Intézmény és Óvoda, Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény
- telefonon (+36 1 3408 980)
- írásban (1134 Budapest, Váci út 57.
- elektronikusan (prizmagegyemi@prizmaegymi.hu)

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

6. 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.

6.1. A folyamat leírása

6.1.1. Amennyiben a panaszos tanuló

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

6.1.2. Amennyiben a panaszos szülő

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

6.1.3. Amennyiben a panaszos az Intézmény alkalmazottja

a) A panasz munkaügyi kérdéskörbe tartozik

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

b) A panasz pedagógiai, szakmai jellegű

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

6.1.4. A panaszos nincs közvetlen kapcsolatban az iskolával

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

Külön rendelkezés az utazó gyógypedagógiai hálózatban dolgozó munkatársak esetében

Az utazó gyógypedagógiai hálózatban dolgozó kollégák (gyógypedagógusok, konduktorok) panaszkezelési ügyeiben minden esetben a Prizma EGYMI Utazó Gyógypedagógiai Intézményegység vezetősége, a főigazgató-helyettes, valamint a főigazgató jár el. A panaszok kivizsgálása, dokumentálása és az esetleges intézkedések meghozatala nem tartozik a befogadó intézmények hatáskörébe. A befogadó intézmények ebben az eljárásrendben kizárólag tájékoztatási és együttműködési kötelezettséggel rendelkeznek.

Amennyiben a panasz a befogadó intézményben merül fel, az utazó gyógypedagógus vagy konduktor első lépésként köteles azt tudomásul venni, és haladéktalanul jelezni saját intézményegység-vezetőjének. A panasz tartalmáról, körülményeiről rövid írásos feljegyzést kell készíteni, amelyet az intézményegység vezetőségéhez továbbít. Az utazó kollégának nincs hatásköre a panasz önálló elbírálására vagy rendezésére, kivéve, ha a panasz félreértésen alapuló, helyben azonnal tisztázható ügy (pl. órarendi egyeztetés, egyértelmű információhiány).

Ha a gyermek törvényes képviselője (szülő, gyám) tesz panaszt:

- Az utazó kolléga köteles a panaszt kulturált, együttműködő módon meghallgatni, és tájékoztatni a törvényes képviselőt arról, hogy az ügy kivizsgálása a Prizma EGYMI hatáskörébe tartozik.
- Írásban rögzíti a panasz lényegét (időpont, panaszos neve, rövid tartalmi összefoglalás).
- A rögzített panaszt haladéktalanul, legkésőbb 2 munkanapon belül továbbítja az intézményegység vezetőségének.
- Amennyiben a szülő közvetlenül kívánja benyújtani a panaszt, az utazó kolléga megadja a Prizma EGYMI hivatalos elérhetőségeit (székhely, e-mail, telefonszám), és jelzi, hogy a panasz kivizsgálása ezen a hivatalos úton történik.

Az eljárásrend célja, hogy az utazó gyógypedagógiai hálózat munkatársai egységes és biztonságos protokoll szerint járjanak el, a befogadó intézmények pedig ne vállaljanak felelősséget vagy döntési kompetenciát olyan ügyekben, amelyek kizárólag a Prizma EGYMI belső panaszkezelési mechanizmusához tartoznak.

7. Panaszkezelés tanuló és szülő esetében

7.1. 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.

7.2. 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.

7.3. 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.

7.4. 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.

8. Panaszkezelés az Intézmény alkalmazottja esetében

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

9. Dokumentációs előírások

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

- A panasz tételének időpontja
- A panasztevő neve
- A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum)
- A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
- A panasz kivizsgálásának módja, eredménye
- Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
- Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
- A panasztevő tájékoztatásának időpontja
- Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma
- Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv, indoklással arról, hogy nem fogadja el.
- Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés készíti a további teendőkről.

10. A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzata az intézmény székhelyén (1134 Budapest, Váci út 57.) érhető el.

Budapest, 2025.szeptember



Mellékletek

1. számú melléklet: Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

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