



Magyarországi Evangélikus Egyház

Sztehlo Gábor Evangélikus Óvoda, Általános Iskola és Gimnázium

Székhely (Gimnázium): 1183 Budapest, Kossuth Lajos tér 2.
Telephely (Általános Iskola): 1185 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky utca 74.
Telephely (Fecskefészek Óvoda): 1185 Budapest, Szent László utca 39.
Telefon: 290-9088, Fax: 290-3874
Email: info@sztehloiskola.hu
OM - 201505



Panaszkezelési eljárás rendje a Sztehlo Gábor Evangélikus Óvoda, Általános Iskola és Gimnázium intézményben

Panaszkezelési szabályzatunk részleteit az intézmény Szervezeti és Működési Szabályzata tartalmazza. 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 az óvodában és az általános iskolában az intézményegység vezetőjéhez, a gimnáziumban a szakmai–szervezeti koordinációért felelős intézményvezető-helyetteshez fordul.
3. Az intézményegység-vezető, illetve a szakmai–szervezeti koordinációért felelős 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 azt 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.



Magyarországi Evangélikus Egyház

Sztehlo Gábor Evangélikus Óvoda, Általános Iskola és Gimnázium

Székhely (Gimnázium): 1183 Budapest, Kossuth Lajos tér 2.
Telephely (Általános Iskola): 1185 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky utca 74.
Telephely (Fecskefészek Óvoda): 1185 Budapest, Szent László utca 39.
Telefon: 290-9088, Fax: 290-3874
Email: info@sztehloiskola.hu
OM - 201505



- 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 sürgösségére való tekintettel az intézményvezető szóbeli megbeszélés során azonnal egyeztethet a panaszossal.
- Intézményünkben az egyeztetés során mediálunk - az alábbi kérdéssor alapján:
- 1. körben a következő kérdésekre keressük a választ: Mi történt? Mire gondoltál, amikor ez történt? Mit gondolsz most a történetről? 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.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt az igazgatótanács felé. A MEE 2005 VIII. törvény 14§ alapján szükség esetén az Országos Iroda bevonásával vizsgálja az intézményvezetői döntést, és az állásfoglalását megküldi az Országos Presbitérium számára.

A fenntartó bevonása

- Az intézményvezető a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.