

Panaszkezelési eljárásrend

Kozármislenyi



Janikovszky Éva Általános Iskola

Kozármislenyi Janikovszky Éva Általános Iskola

Panaszkezelési eljárásrend

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1 Bevezetés

Az Iskola a partnerei panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

1.2 A 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.

1.3 Alapelvek

- ✓ A panaszkezelésnek érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, és a jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni.
- ✓ A beérkezett észrevételeket elemezzük.
- ✓ A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.
- ✓ A hivatali út (panaszkezelési szintek) betartását a gyorsabb, hathatósabb ügyintézés érdekében javasoljuk, de a betartása nem kötelező.
- ✓ A panasz, bejelentés kivizsgálására csak akkor van mód, ha az egyeztetés és visszacsatolás módunkban áll, annak lehetőségét ismerjük.

2. PANASZKEZELÉS MENETE

2.1 A panasz bejelentése

FORMA	MÓD	IDŐPONT	ELÉRHETŐSÉG
SZÓBELI	személyesen	hétfőtől-csütörtökig 8.00-16.00, illetve pénteken 8.00-13-30 az iskola titkárságán, egyéni fogadóórákon, munkatervben tervezett fogadóórákon, szülői értekezleteken, SZM értekezleteken	7761 Kozármisleny, Alkotmány tér 53.
ÍRÁSBELI	személyesen vagy más által átadott irat útján	hétfőtől-csütörtökig 8.00-16.00, illetve pénteken 8.00-13-30 az iskola titkárságán	jesuli@jesuli.hu
	postai úton	bármikor	
	elektronikus úton	bármikor	

Kozármislenyi Janikovszky Éva Általános Iskola

Panaszkezelési eljárásrend

2.2 A panasz kivizsgálása és megválaszolása

- ✓ Az írásbeli panasz benyújtását követően tájékoztatást adunk arról, hogy a panaszos 15 napon belül választ kap az intézkedésről.
- ✓ A panaszt megvizsgáljuk, és a panasszal kapcsolatos döntést/intézkedést indoklással közöljük. Írásbeli panasz esetén a panasz közlését követő 15 napon belül írásban megküldjük a panaszos részére.
- ✓ Ha a panaszkezelés nem az intézmény hatáskörébe tartozik (pl. étkeztetés, vagyontárgy eltulajdonítása), akkor az iskola a panaszost tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz fordulhat.
- ✓ A folyamat leírása (ld. 1-2. melléklet is)

A panaszos pedagógus

a) A panasz munkaügyi kérdéskörbe tartozik:

1. szint: iskolatitkárok,
2. szint: intézményvezető
2. szint: fenntartó munkaügyi referens,
3. szint: munkáltató.

b) A panasz pedagógiai, szakmai jellegű

1. szint: műhely(munkaközösség)-vezető,
2. szint: intézményvezető-helyettes(ek),
3. szint: intézményvezető.

A panaszos tanuló

1. szint: az érintett pedagógus,
2. szint: az osztályfőnök vagy DÖK segítő,
3. szint: intézményvezető-helyettes(ek),
4. szint: intézményvezető .

A panaszos szülő

1. szint: az érintett pedagógus,
2. szint: osztályfőnök,
3. szint: intézményvezető-helyettes(ek),
4. szint: intézményvezető,
5. fenntartó.

A panaszos nincs közvetlen kapcsolatban az iskolával

Szükség szerint segítséget kapva rendezheti panaszát a megfelelő szint elérésével.

Kozármislenyi Janikovszky Éva Általános Iskola Panaszkezelési eljárásrend

Diákok és szülők panaszai esetén

1. A panaszos diák vagy szülő a javaslatunk szerint a problémájával először ahhoz a pedagógushoz fordul, akinél a probléma keletkezett. Ha közösen megoldást találnak a probléma kezelésére, akkor lezárult a probléma megoldási folyamat.
2. Abban az esetben, ha az érintett pedagógus nem tudja megoldani a problémát, vagy a diák, vagy a szülő pedig továbbra is elégedetlen, és panaszát fenntartja, akkor az osztályfőnök felé kerül közvetítésre a panasz. Ha az osztályfőnökkel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamat.
3. Amennyiben az osztályfőnök közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény, és akár a pedagógus, akár a szülő elégedetlen, tovább kerül a panasz az intézményvezető-helyettes(ek)hez. Ha az intézményvezető-helyettes(ek)kel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a problémamegoldási folyamat. Ha az intézményvezető-helyettes(ek)nek nem sikerül rendezni a szóban jelzett problémát, akkor a Panasznyilvántartó Lap kitöltésével, írásos formában jelzik a panaszt az intézményvezetőnek.
4. Ezt követően az intézményvezető vezetésével, bevonásával történik intézkedés. Amennyiben az sikerrel zárul, és a felek megegyeznek, minden érintett fél erről írásban tájékoztatást kap.
5. Ha a szülő, vagy a pedagógus számára nem megnyugtatóan zárul le a panaszkezelési folyamat, és panaszát továbbra is fenntartja, úgy azt jelezheti a fenntartó felé, aki saját panaszkezelési eljárásrendjét alkalmazza. Ha a panasz e-mailben, üzenő/tájékoztató füzetben, vagy egyéb írásos módon érkezik, a panaszkezelési lap kitöltése felesleges.

A dokumentumok és bizonylatok rendje

Bizonylat megnevezése	Kitöltő/készítő	Megőrzési hely	Megőrzési idő	Másolatot kap
Panasznyilvántartó lap	iskolatitkár	iktató	2 év	panaszos
Feljegyzések	iskolatitkár	iktató	2 év	panaszos

Felelős:

A panaszkezelési szintnek megfelelő intézkedő személy.

Intézkedést hozhat: A megfelelő szinten szereplő pedagógus, osztályfőnök, intézményvezető-helyettes(ek), intézményvezető.

Értesítést kap

1. A panaszos.
2. Irattár.
3. Rendkívüli esetben az intézményvezetőnek bejelentési kötelezettsége van a fenntartó felé.

Kozármislenyi Janikovszky Éva Általános Iskola Panaszkezelési eljárásrend

3. PANASZNYILVÁNTARTÁS

Az írásban/panaszbejelentő lapon érkezett panaszokról és az azokat megoldó intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- ✓ a panasz leírását, tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- ✓ a panasz benyújtásának időpontját és módját,
- ✓ a panasz megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indoklását,
- ✓ a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét,
- ✓ a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt.

A nyilvántartás az irattárban található, amelynek felügyelete az intézményvezető-helyettesek, vezetése pedig az iskolatitkár feladata.

4. EGYÉB

Szabályzat elérhetősége:

Jelen Panaszkezelési Szabályzat és Panasznyilvántartó lap az intézmény titkárságán, és az iskola honlapján is elérhető.

Jogorvoslati lehetőség:

A panasz elutasítása esetén az iskola a panasztevő írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz fordulhat.

Hatálybalépés: Jelen szabályzat 2017.09.01 napjától visszamenőlegesen hatályos.

Panaszkezelési Szabályzat megismerése, elfogadása: 2018. május xx jelenléti ív szerint.



Targa Éva
intézményvezető

Kozármislenyi Janikovszky Éva Általános Iskola

Panaszkezelési eljárásrend

1. számú melléklet: **A panaszkezelés folyamata**

Panasz benyújtása – Regisztráció – Kivizsgálás – Döntés – Válasz - Elemzés



A panasz benyújtását követően intézményünk elsődleges feladata annak eldöntése, hogy a bejelentés panasznak minősül-e vagy sem (pl. vélemény). Amennyiben igen, sor kerül a panasz regisztrációjára és megkezdődik a panasz kivizsgálása, a hiányzó információk, szakvélemények stb. beszerzése. Amennyiben valamennyi fontos információrendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

A döntés lehet:

- a panasz elfogadása,
- panasz részbeni elfogadása,
- panasz elutasítása.

A döntéshozatalt a válasz elkészítése és megküldése követi írásos formában (írásban, faxon, mailben).

Iskolánk kiemelt figyelmet fordít a minőségi panaszkezelés biztosítására, ezért a panaszkezelési folyamat végén monitoring (elemző) tevékenységet folytat, amelynek során többek között vizsgálja:

- a panaszok átfutási idejét,
- a panaszok számát,
- a partnerek panaszkezeléssel kapcsolatos elégedettségét,
- illetve egyes konkrét panaszügy vonatkozásában a partner elégedettségét.

Kozármislenyi Janikovszky Éva Általános Iskola
Panaszkezelési eljárásrend

2. számú melléklet: **Panasznyilvántartó**

PANASZNYILVÁNTARTÓ LAP	
Sorszám:	Iktatószám:
Panasz benyújtásának ideje:év.....hónap.....nap
Panasz benyújtásának módja (a megfelelő aláhúzendő):	szóbeli: személyes/telefon írásbeli: postai levél/személyesen átadott levél/e-mail/fax
Panasztevő adatai:	Személyes adatok (neve, címe): Képviselőként eljáró személy: Elérhetőségek (levelezési cím, telefon, e-mail, fax): Panasz lezárásának határideje:
A panasz leírása:	
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy:	
A kivizsgálás során beszerzett információk, szakvélemények stb. rövid leírása:	
A panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoklása:	
Panasz megválaszolásának ideje, módja:	
A panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéshez kapcsolódó egyéb információk (pl. panasz oka, gyakorisága):	
Csatolt mellékletek megnevezése:	

