

Brázay Kálmán Általános Iskola és Gimnázium
7394 Magyarhertelend, Kossuth u.53/c
OM: 201362 Email cím: brazaygimi@gmail.com, Tel: 06/72-390-803

Brázay Kálmán Általános Iskola és Gimnázium

Panaszkezelési Szabályzat

2023.08.31

OM: 201362.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1. Bevezetés

A Brázay Kálmán Általános Iskola és Gimnázium az intézmény belső és külső partnerek 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 az intézményi partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon az intézményi tevékenységeknek, az intézményi minőségirányítási folyamatoknak.

1.3. Alapelvek

Az intézményi gyakorlatunk alapkövetelménye partnereink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. A beérkezett észrevételeket elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink továbbfejlesztéséhez. A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük. A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt minél előbb orvosolni kell.

Tevékenységünk alapja a PDCA ciklus szerinti működés.

2. A PANASZKEZELÉS MENETE

2.1. 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, a körülményeket az intézmény vezetője vagy helyettese kötelesek megvizsgálni.

Jogossága esetén kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.

Panaszkezelés fokozatai:

Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul,
Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az igazgatóhelyetteshez fordul,
Az igazgatóhelyettes kezeli a problémát, vagy az igazgatóhoz fordul,
A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul.

2.2. Panaszkezelés tanuló esetében

A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.

Az osztályfőnök aznap vagy másnap 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.

Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az igazgató felé.

Az igazgató 3 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.

Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.

Az iskola igazgatója 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.

A folyamat gazdája az igazgatóhelyettes, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

2.3. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

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

A felelős megvizsgálja 3 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.

Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.

Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős a beválást.

Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az igazgató közreműködésével, akkor az igazgató a fenntartó felé jelez.

30 munkanapon belül az iskola igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban is.

Ezután, a fenntartó képviselője, az igazgató egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.

A folyamat gazdája az igazgatóhelyettes, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

2.4. A panasz bejelentése

Szóbeli panasz	személyesen	Hétfőtől péntekig, 8.00-14.00 között az iskola igazgatójánál vagy
	telefonon	Hétfőtől péntekig, 8.00-14.00 között az iskola igazgatójánál vagy
Írásbeli panasz	személyesen, vagy más által átadott irat útján	Hétfőtől péntekig, 8.00-14.00 között az iskola igazgatójának vagy
	postai úton	bármikor, az iskola címére
	elektronikus levélben	bármikor, az iskola email címére.

2.5. A panasz kivizsgálása és megválaszolása -általános szabályok:

A **szóbeli panaszt** az iskola haladéktalanul megvizsgálja és a lehető legrövidebb időn belül orvosolja. Ha a partner a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az iskola a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén a partnernek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén megküldi. Egyéb szóbeli panasz esetén, az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint járunk el.

Írásbeli panasz esetén azt érdemben megvizsgáljuk és a panasszal kapcsolatos álláspontunkat, az érdemi döntést/intézkedést pontos indoklással ellátva a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldjük a partner részére. Igény esetén a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e- mailben is értesítést küldünk.

3. PANASZNYILVÁNTARTÁS

3.1. A partnerek panaszairól és az azok megoldását szolgáló intézkedésekről **nyilvántartást vezetünk**, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- a panaszos (intézmény/személy) adatait
- a panasz leírását, tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- a panasz benyújtásának időpontját és módját
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indoklását
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személyek

megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét

- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt
- a panaszban megjelölt igényről való döntést
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját
- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl. panasz oka, gyakorisága)

3.2. Az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat három évig **archiváljuk**, ezt követően az adathordozókat (okiratokat) **selejtezzük**. A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panasz regisztrálásának és elbírálásának célját szolgálják.

4. A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA



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 információ rendelkezésre 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, e- 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
 - az intézményi szolgáltatásokhoz kapcsolódó reklamációkat
 - A partnerek panaszkezeléssel kapcsolatos elégedettségét, illetve egyes konkrét panaszügy vonatkozásában a partner elégedettségét.

5. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

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

6. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

6.1. A szabályzat elérhetősége

Brázay Kálmán Általános Iskola és Gimnázium
7394 Magyarhertelend, Kossuth u.53/c

OM: 201362 Email cím: brazaygimi@gmail.com, Tel: 06/72-390-803

Jelen panaszkezelési szabályzatát az iskola székhelyén, (titkárság, igazgatói iroda) elérhető.

6.2. Hatálybalépés

Jelen szabályzat Magyarhertelend, 2023. 09. 01. napjától hatályos.

Tantestület, Fenntartó elfogadta:

Magyarhertelend, 2023. 08. 31.



.....
Igazgató

Fenntartó képviselője

.....
Fenntartó

Tantestület nevében: I.SZ.

Véleményezte:

SZM nevében:.....

DÖK nevében:.....

MELLÉKLET: PANASZNYILVÁNTARTÓ LAP

Sorszám	
Panasz benyújtásának év hó

ideje: nap
Panasz benyújtásának ideje: év hó nap
Panaszos adatai:	Intézmény neve, címe: Képviselőjében eljáró személy: Elérhetőségek (levelezési cím, telefon, e-mail, fax):
A panasz leírása:	
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy:	
Panasz lezárásának határideje:	
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 fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információk (pl. panasz oka, gyakorisága)	
Csatolt mellékletek megnevezése:	