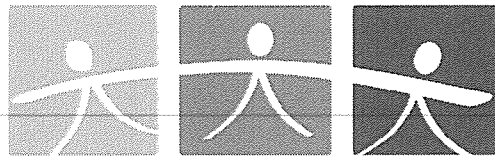


Reményhír Szakközépiskola, Általános Iskola, Óvoda és Alapfokú Művészeti Iskola
OM:201689

Reményhír Szakközépiskola, Általános Iskola, Óvoda és Alapfokú Művészeti Iskola



Panaszkezelési szabályzata

2018

Tartalom

ÁLTALÁNOS RÉSZ.....	3
Bevezetés:	3
A szabályzat célja:	3
Alapelvek	3
A PANASZKEZELÉS MENETE.....	4
A panasz bejelentése	4
1. A panaszkezelés lépcsőfokai	4
2. Formális panaszkezelési eljárás	4
A panasz kivizsgálása és megválaszolása	4
1. Panaszkezelés gyermek/tanuló esetében.....	4
2. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére	5
PANASZNYILVÁNTARTÁS	6
A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA.....	6
JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK	6
EGYÉB RENDELKEZÉSEK	6
A szabályzat elérhetősége.....	6
Hatálybalépés.....	6
1. számú melléklet	8

ÁLTALÁNOS RÉSZ

Bevezetés:

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

A szabályzat célja:

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy referencia intézményi partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon a referencia intézményi tevékenységeknek, az intézményi minőségirányítási folyamatoknak.

Alapelvek

- Az intézmény gyermekeit/tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az intézmény dolgozóit **panasztételi jog** illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az óvoda/iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre.
- A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket az intézményegység-vezető köteles megvizsgálni.
- Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél intézkedést kezdeményezni.
- A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az óvodába/iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden gyermeket/tanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

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.

A PANASZKEZELÉS MENETE

A panasz bejelentése

1. A panaszkezelés lépcsőfokai

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy a csoportvezető óvónőhöz/osztályfőnökhöz fordul,
2. A csoportvezető óvónő/osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az intézményegység-vezetőhöz fordul,
3. Az intézményegység-vezető kezeli a problémát, vagy az igazgatóhoz fordul,
4. A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul.

2. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (óvoda: +36/70 679-2473; iskola: +36/70 322 3865)
- írásban (óvoda: 5630 Békés, Móricz Zs. u. 44.; iskola: 5630 Békés, Jantyk M. u. 21-25.)
- elektronikusan (óvoda: epreskerti@remenyhir.hu; iskola: eotvos@remenyhir.hu)
- a partneri elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken

A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – a csoportvezető óvónő/osztályfőnök, vagy az intézményegység-vezető hatáskörébe tartozik.

1. Panaszkezelés gyermek/tanuló esetében

- A panaszos problémájával a csoportvezető óvónőhöz/osztályfőnökhöz fordul.
- Az csoportvezető óvónőhöz/osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén az csoportvezető óvónő/osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha az csoportvezető óvónő/osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt az intézményegység-vezető felé.
- Az intézményegység-vezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban v. 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 az intézményvezető 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 intézményegység-vezető, 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. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

- A panaszkezelési eljárás célja, hogy az intézményekben 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 felelőse 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 sem a felelős, sem az igazgató közreműködésével, akkor az igazgató a fenntartó felé jelez.
- 15 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 értékeli a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
- Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.
- A folyamat gazdája az intézményegység-vezető, 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.

PANASZNYILVÁNTARTÁS

A panaszokról az intézményegység-vezető „*Panaszkezelési nyilvántartás*”-t köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasz tételének időpontja
2. A panasztevő neve
3. A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum)
4. A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
5. A panasz kivizsgálásának módja, eredménye
6. Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
7. Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
8. A panasztevő tájékoztatásának időpontja
9. Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma
10. Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.
11. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről.

A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA

A panasz benyújtása: regisztráció, kivizsgálás, döntés, válasz, elemzés.

JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

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

EGYÉB RENDELKEZÉSEK

A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatát az intézmény honlapján (www.remenyhirintezmeny.hu) is közzéteszi.

Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2018. szeptember 1. napjától hatályba lép.

1. számú melléklet

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

A Panaszkezelési Szabályzatot a Reményhír Intézmény nevelőtestülete elfogadta.

A szabályzatot a Szülői Szervezet és a Diákönkormányzat véleményezte és elfogadta.

Békés, 2018. február 13.

Szabatos Dávid

Szülői Szervezet képviselője

Jankó János

Diákönkormányzatot segítő pedagógus

Dávid Szabatos

Nevelőtestület képviselője



Durkóné Illés Bernadett

Durkóné Illés Bernadett
igazgató