

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1. Bevezetés

Az iskola tanulók, szülők, alkalmazottak és 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 partnereink, alkalmazottaink, tanulóink és a szülők 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 gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és 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.

2. A PANASZKEZELÉS MENETE

2.1. A panasz bejelentése

Bejelentés formája	módja	időpontja	elérhetőség
Szóbeli panasz	személyesen	Fogadó órán, szülői értekezleten, SZMK értekezleten	5300 Karcag, Szentannai Sámuel utca 18. vagy a sztannai@externet.hu e-mail címen.
Írásbeli panasz	személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus úton	hétfőtől-csütörtökig 8.00 – 16.00 között, pénteken 8.00 – 13.30 között az iskolai titkárságon	

2.2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A szóbeli panaszt a bejelentést követően az összegyűjtött információkkal megvizsgálja és az indoklással ellátott döntést 10 munkanapon belül közöljük. Írásbeli panasz esetén a panasz közlését követő 30 munkanapon belül írásban megküldjük a döntést a panaszos részére.

Ha a panaszkezelés nem az intézmény hatáskörébe tartozik, akkor tájékoztatjuk a panaszost annak illetékességéről.

A nemzeti közneveléstől szóló 2011. évi CXCV. törvénybe és a kapcsolódó jogszabályokba beépített jogorvoslati előírásoknak megfelelően a tanuló érdekében az iskola, a kollégium döntése, az írásbeli intézkedése esetén a jogorvoslati lehetőségekről tájékoztatást adunk.

2.3. Panaszkezelés tanuló, szülő esetében

- A panaszos problémájával a szaktanárhoz vagy az osztályfőnökhöz fordulhat. A szaktanár vagy az osztályfőnök megvizsgálja a panasz megalapozottságát, tisztázza az ügyet a panaszossal.
Jogos panasz esetén a szaktanár vagy 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 igazgatóhelyettesek vagy az igazgató felé.
Az igazgatóhelyettesek vagy az igazgató 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Írásbeli panasz esetén az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- Eredménytelen egyeztetés esetén a panaszos, vagy képviselője a fenntartóhoz fordul, a jogszabálynak megfelelően az iskola igazgatóján keresztül.

2.4. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

- Az alkalmazott a panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki felelősé annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
- A felelős megvizsgálja 5 munkanapon belül a panasz megalapozottságát. A felelős tisztázza az ügyet a panaszossal. Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Írásbeli panasz esetén a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Ha a probléma nem oldódott meg a felelős közreműködésével, akkor a panaszos jelzi az intézményvezetőnek, aki 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, javaslatot tesz a probléma kezelésére. Írásbeli panasz esetén az intézményvezető egyeztet a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik.
- Eredménytelen egyeztetés esetén a panaszos a fenntartóhoz fordulhat, a jogszabálynak megfelelően.
- Ha a panaszos a fenntartó írásbeli intézkedésével nem ért egyet, problémájával a munkaügyi bírósághoz fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

2.5. Panaszkezelési eljárásrend partnerek részére

- A partner a panaszát levélben vagy elektronikus úton az intézmény igazgatójának címezve juttatja el.
- Az intézményvezető 15 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát, ha a panasz jogosnak minősül, intézkedik a probléma kezelésére.

3. DOKUMENTÁCIÓS ELŐÍRÁSOK

Az iskola az írásos panaszokról „Panaszkezelési nyilvántartás”-t vezet, 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 utóiratoként feljegyzés a további teendőkről.

A Karcagi Szentannai Sámuel Középiskola és Kollégium panaszkezelési szabályzatát a diákönkormányzat véleményezte, a benne foglaltakkal egyetértett és elfogadásra javasolta.

Kelt, Karcag, 2018. október 1.

.....
diákönkormányzat vezetője

A Karcagi Szentannai Sámuel Középiskola és Kollégium panaszkezelési szabályzatát a tagintézményi szülői szervezet véleményezte, a benne foglaltakkal egyetértett és elfogadásra javasolta.

Kelt, Karcag, 2018. október 1.

.....
a szülői szervezet vezetője

A Karcagi Szentannai Sámuel Középiskola és Kollégium panaszkezelési szabályzatát a tagintézmény nevelőtestülete véleményezte, a benne foglaltakkal egyetértett és elfogadta.

Kelt, Karcag, 2018. október 1.

.....
Szentannai Sámuel Középiskola és Kollégium
igazgató

PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÓ LAP

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap Sorszám:		
Panasztétel időpontja: Benyújtás módja: írásbeli - postai úton - e-mailben	Panasztevő neve, címe, elérhetőségei:	
Panasz leírása:		
Kivizsgálásért és intézkedésért felelős	Neve:	Beosztása:
	Kivizsgálás módja:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés, elutasítás esetén annak indoklása:		
Csatolt melléletek megnevezése:		
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	
Panasz lezárásának ideje:		