

2019

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Intézmény neve:

Kecskeméti Vásárhelyi Pál Általános Iskola és

Alapfokú Művészeti Iskola

OM azonosító: 200924

6000 Kecskemét, Alkony u. 11.

Kecskemét

2019

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

1 Általános rész

A Panaszkezelési Szabályzat magában foglalja a panasz kivizsgálását, a panasz megszüntetésére kezdeményezett intézkedést, a panasztevő tájékoztatását, a panasztevőtől érkezett visszajelzést és a panaszkezelési ügyletekről vezetett nyilvántartást.

1.1 Bevezetés

Az Iskola a 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 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 jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni.
- A beérkezett észrevételeket elemezzük.
- A panaszokat és panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.
- A hivatali út (panaszkezelési szintek) betartása kötelező.
- Névtelen bejelentés kivizsgálására nincs mód az egyeztetés és visszacsatolás lehetőségének hiánya miatt.

2 A panaszkezelés menete

2.1 A panasz bejelentése

| Bejelentés formája | Módja | Időpontja | Elérhetőség |
|--------------------|---|---|--|
| Szóbeli panasz | személyesen vagy telefonon | <ul style="list-style-type: none">• <u>Iskolai titkárságon:</u> Hétfőtől-csütörtökig 8.00-15.00 között, pénteken 8.00-14.00 között• <u>Fogadó órán</u>• <u>Szülői értekezleten</u>• <u>SZMK értekezleten</u> | 6000 Kecskemét, Alkony u.11. Telefonszám: +36/ 76 493-145 |
| Írásbeli panasz | személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus úton | <ul style="list-style-type: none">• <u>Iskolai titkárságon:</u> Hétfőtől-csütörtökig 8.00-16.00 óra között, pénteken 8.00-14.00 óra között | titkarsag@kecskemeti- vasarhelyi.sulinet.hu |

2.2 A panaszkezelési rend az iskolában

- Az iskola tanulóit, szüleit/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, okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetője köteles megvizsgálni.
- Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, intézkedést kezdeményezni.
- A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleit, és minden új dolgozót tájékoztatni kell (a szabályzat megtalálható weboldalunkon is).

2.3 A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A szóbeli panaszt az iskola haladéktalanul megvizsgálja és az indoklással ellátott döntést a lehető leghamarabb közöljük. Írásbeli panasz esetén a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldjük a döntést a panaszos részére. Ha a panaszkezelés nem az intézmény hatáskörébe tartozik, vagy tájékoztatjuk a panaszost, hogy a panaszával milyen hatósághoz fordulhat, vagy az iskola veszi fel a kapcsolatot a hatóságokkal. A nemzeti közneveléstől szóló 2011. évi CXC. törvénybe és a kapcsolódó jogszabályokba beépített jogorvoslati előírásoknak megfelelően a tanuló érdekében az iskola döntése, intézkedése vagy intézkedésének elmulasztása ellen van lehetőség jogorvoslatot kérni.

2.4 Panaszkezelés tanuló, szülő esetében

- A panaszos problémájával a szaktanárhoz vagy az osztályfőnökhöz fordul. A szaktanár vagy az osztályfőnök megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor 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 a szaktanár és a panaszos nem tudja megoldani a problémát, a panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul. Az osztályfőnök 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 intézményvezető-helyettesnek/tagintézmény –vezető helyettesnek vagy az intézményvezető /tagintézmény-vezető felé.
Az intézményvezető-helyettes/tagintézmény –vezető helyettes vagy az intézményvezető /tagintézmény-vezető 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Szükség esetén be kell vonni a munkaközösség-vezetőt is a kivizsgálásba. 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 intézményvezetőn /tagintézmény-vezetőn keresztül.

2.5 Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

- Az alkalmazott a panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki az SZMSZ szerint 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 erről tájékoztatja a panaszost.
- 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.
- Ha a probléma nem oldódott meg a felelős közreműködésével, akkor az intézményvezető 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, javaslatot tesz a probléma kezelésére. Ezután az intézményvezető egyeztet a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik.
- Eredménytelen egyeztetés esetén a panaszos a fenntartóhoz fordul, a jogszabálynak megfelelően.

- Ha a panaszos a fenntartó írásbeli intézkedésével nem ért egyet, problémájával a munkaügyi bírósághoz fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

2.6 Dokumentációs előírások

Az iskola a 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 utóirataként feljegyzés a további teendőkről.

3 Panaszkezelési nyilvántartó lap

| PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÓ LAP | | |
|---|---|-------------------------------|
| Sorszám: | | |
| Panasztétel időpontja: | Panasztevő neve, címe, elérhetősége: | |
| Benyújtás módja: szóbeli – írásbeli postai úton – e-mailben – személyesen | | |
| Panasz leírása: | | |
| Kivizsgálásért és intézkedésért felelős | neve: | beosztása: |
| | Kivizsgálás módja: | Kivizsgálás eredménye: |
| Szükséges intézkedés, elutasítás esetén annak indoklása: | | |
| Csatolt mellékletek megnevezése: | | |
| Végrehajtásért felelős neve: | Panasztevő tájékoztatásának időpontja: | |
| Panasz lezárásának ideje: | | |