



FARKAS GYULA BAPTISTA ÁLTALÁNOS ISKOLA ÉS ÓVODA

202910

Panaszkezelési szabályzat

2021



Tartalom

1	Általános rész.....	3
1.1	Bevezetés	3
1.2	A szabályzat célja	3
1.3	Alapelvek.....	3
2	A panaszkezelés menete	3
2.1	A panasz bejelentése.....	4
2.2	A panasz kivizsgálása és megválaszolása	4
3	Panasznyilvántartás.....	4
3.1	A partnerek panaszai és az azok megoldását szolgáló intézkedések.....	4
4	A panaszkezelés folyamata	5
4.1	Az írásbeli panaszok.....	5
5	Jogorvoslati lehetőségek	5
6	Egyéb rendelkezések.....	6
6.1	Hatálybalépés.....	6

1 Általános rész

1.1 Bevezetés

Az intézmény 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 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 folyamatoknak.

Panasz:

- Eljárást, állapotot vagy döntést kifogásoló, sérelmező olyan kérelem, amely intézkedéssel párosul.
- Általános jogorvoslati eszköz. A Köznevelésről szóló tv. 13§ (6) alapján bármely érdeksérelemmel, vagy jogsérelemmel kapcsolatosan az intézmény vezetőjéhez (megbízottjához, támogató szervezet vezetőjéhez) panasz nyújtható be, szóban vagy írásban.
- Panasz esetén szóban, írásbeli panasz esetén írásban, a panaszt tévő személy személyétől független.

1.3 Alapelvek

Intézményi gyakorlatunk alapkövetelménye partnereink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. A beérkezett észrevételeket elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink tovább fejlesztéséhez. 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.

2 A panaszkezelés menete

- a panaszos panaszával az intézményvezetőhöz fordulhat,
- amennyiben a panasz az intézmény más munkavállalójához kerül benyújtásra, az érintett munkavállaló köteles a panaszt az intézményvezetőhöz továbbítani,
- amennyiben a benyújtott panasz érinti az intézmény vezetőjét, a panaszt, összhangban az Intézmény Szervezeti és Működési Szabályzatában „helyettesítési rend” fejezetben meghatározott igazgatóhelyettesnek, óvoda esetében tagintézményvezetőnek kell benyújtani,
- amennyiben a benyújtott panasz érinti az intézményvezetőn kívül a helyettesítési rendben kijelölt igazgatóhelyettes vagy óvoda esetében a tagóvoda vezetőt, a panaszt az iskola esetében a munkaközösségvezetőnek, óvoda esetében a legmagasabb szakmai gyakorlati idővel rendelkező óvodapedagógusnak kell benyújtani,

- amennyiben a benyújtott panasz érinti az intézményvezetőt, és valamennyi intézményvezető-helyettest, a panaszt a munkaközösség-vezetőknél lehet benyújtani.

2.1 A panasz bejelentése

- személyesen
- telefonon (06/25 509-370) (Telefonon benyújtott panasz esetén, az intézménynek akkor van eljárási kötelezettsége, ha a panaszos a telefonon történt bejelentés követő 24 órán belül panaszát írásban is benyújtja az intézmény felé.)
- írásban Farkas Gyula Baptista Általános Iskola és Óvoda, 2433 Sárosd, Fő út 10-12.
- elektronikusan a *farkas.gyula@baptistaoktatas.hu* e-mail címen,
- A név nélküli vagy beazonosíthatatlan panaszt az intézmény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. tv. szerint nem köteles vizsgálni.

2.2 A panasz kivizsgálása és megválaszolása

Panaszkezelés befogadása, vizsgálóbizottság, a kivizsgálás menete, elsőfokú határozathozatal, jogorvoslat módja:

- a panasz beérkezését követően annak megvizsgálása, hogy a panaszt a megfelelő személy nyújtotta-e be,
- a panasz befogadására jogosult személy, írásban felkéri a nevelőtestület legalább három tagját, hogy alakítsanak bizottságot, válasszák meg maguk közül az elnököt.
- a bizottság, a beérkezett panaszt megvizsgálja, a tényállás tisztázása érdekében további dokumentumokat kér be, az érintett személyeket különösen a panaszost is meghallgatja,
- a bizottság a rendelkezésre álló adatok, jegyzőkönyvek, meghallgatásokról készült leiratok alapján meghozza az elsőfokú határozatát, melyben jogorvoslat lehetőségéről is tájékoztatja a panaszost,
- a bizottság a határozatot ajánlott, tértivevényes küldeményként küldi meg a panaszosnak

3 Panasznyilvántartás

3.1 A partnerek panaszai és az azok megoldását szolgáló intézkedések

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

- A panaszos (intézményi/személy) adatait.
- A panasz leírását, tárgyat 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 személy (ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét.

- A kivizsgálás során szerzett információkat és esetleges szakvéleményt.
- A panaszban megjelölt igényről való döntést.

4 A panaszkezelés folyamata

- A panasz benyújtása.
- Regisztráció.
- Kivizsgálás.
- Döntés, válasz.
- Elemzés.
- A panasz megválaszolásának időpontja, módja.
- A panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információk (pl. panasz oka, gyakorisága)

4.1 Az írásbeli panaszok

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.

A döntés lehet:

- A panasz elfogadása.
- A panasz részbeni elfogadása.
- A panasz elutasítása.

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

5 Jogorvoslati lehetőségek

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

Jogorvoslat:

- Minden olyan kérelem, amely egy jogszabály (ilyen a Házirend is) alapján hozott döntés megváltoztatására irányul. A jogorvoslat elnevezési tárgya lehet: panasz, kifogás, fellebbezés, felszólalás, észrevétel, felülvizsgálati kérelem stb.
- Döntés elleni jogorvoslati kérelem írásban nyújtandó be.
- A jogorvoslat lehetőségéről, annak módjáról és formájáról (mennyi időn belül, kinél kell benyújtani, hány példányban stb.) a döntéshozónak kell tájékoztatni a döntésben érintett személyt. Az írásban érkezett panaszokat és jegyzőkönyveket iktatni kell.

6 Egyéb rendelkezések

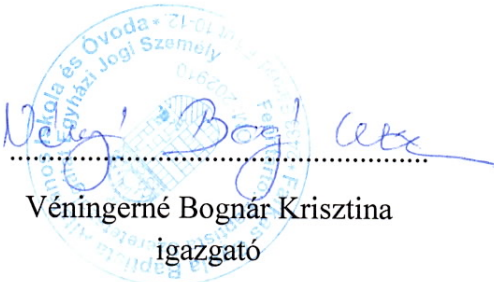
A szabályzat elérhetősége:

Jelen panaszkezelési szabályzatot az intézmény honlapján, (<http://sarosdiskola.hu/>), az intézmény könyvtárában, nevelői szobában is elérhetővé, illetve közzétesszük.

6.1 Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2021. december 1. napjától hatályos.

Sárosd, 2021. december 1.



Véningerné Bognár Krisztina
igazgató