Budapest XIII. Kerületi Vizafogó Általános Iskola

A panaszkezelés rendje

Belső szabályzat a panaszkezelés rendje az iskolában a tanulói és felnőtt panaszbejelentések vizsgálatára vonatkozóan.

**Célja:**

* hogy a tanulót érintő felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani vagy megoldani.

**A panaszkezelési eljárás folyamatábrája:**

**III. szint**

**I. szint**

**II. szint**

# STOP

A probléma megnyugtatóan lezárult, rögzítés, feljegyzés

9. Egyeztetés a panaszossal, megállapodás írásban rögzítése

8. Az iskola igazgatója a fenntartó bevonásával vizsgálja a panaszt; közös javaslat a probléma kezelésére

7. Probléma fennáll, panasz jelentése a fenntartó felé

Nem

Igen

1 hónap múlva

A probléma megnyugtatóan megoldódott; rögzítése feljegyzésben

Türelmi idő szükséges

Az egyeztetés eredményes

A probléma megnyugtatóan lezárult, rögzítés, feljegyzés

6. Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, és elfogadják az abban foglaltakat

Az egyeztetés eredményes

A probléma megnyugtatóan lezárult

4. Panasz leírása és benyújtása az igazgatónak

azintézkedésrecéljából az igazgatónak

Jogos

Nem jogos

2. A panasz jogosságának vizsgálata

1. Panasz

**START**

Az osztályfőnök,vagy az illetékes felelős pl.gyv.fel, igh. stb. tisztázza az ügyet a panaszossal

3. Az osztályfőnök vagy a felelős, az ügyben érintett pedagógus, egyeztet az érintettel

5. A panaszbejelentés iktatása

Az igazgató egyeztet a panaszossal (megállapodás)

## A folyamat leírása

## I. szint

1. A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz vagy az ügyben érintett szaktanárhoz, felelőshöz , igazgató-helyetteshez fordul.
2. Az osztályfőnök, szaktanár, felelős vagy igazgató-helyettes a bejelentés napján, még aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
3. Jogos panasz esetén az osztályfőnök, felelős vagy igazgató-helyettes egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

A panaszkezelés I. szintje, nem igazgatói szintű intézkedést igénylő egyeztetés a helyzet, ill. panasz rendezése kérdésében, azonban ebben az esetben is az iskola igazgatójának azonnali értesítése és az egyezetésről történő folyamatos tájékoztatás az érintett egyeztető pedagógus munkaköri kötelessége.

Az igazgató belátása szerint már az I. szintű egyeztetést is saját hatáskörébe vonhatja.

***II. szint***

1. Abban az esetben, ha az osztályfőnök ,felelős, szaktanár, vagy igazgató-helyettes, nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az igazgató felé.
2. Az igazgató 3 napon belül egyeztet a panaszossal.
3. 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.

***III. szint***

1. Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
2. Az iskola igazgatója a fenntartó bevonásával 15 napon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
3. 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.

# Felelősségek és hatáskörök

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Felelős** | **Érintett** | **Informált** |
| 2. | Osztályfőnök,szaktanár, ig.h | A panasz alanya | Panaszos/képviselője |
| 3. | Osztályfőnök,szaktanár,igh. | A panasz alanya | Panaszos/képviselője |
| 4. | Osztályfőnök,szaktanár,igh. | Panaszos/képviselője | Igazgató |
| 5. | Igazgató | Panaszos/képviselője | Osztályfőnök |
| 6. | Igazgató | Panaszos/képviselője | Osztályfőnök |

# A dokumentumok és bizonylatok rendje

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **A bizonylat megnevezése** | **Kitöltő / készítő** | **Megőrzési hely** | **Megőrzési idő** | **Másolatot kap** |
| 6. | Jegyzőkönyv | Iskolatitkár | Iktató | Végleg | Panaszos képviselője |
| 9. | Feljegyzés | Fenntartó | Iktató | Végleg | Panaszos képviselője |

**A panaszbejelentéssel kapcsolatos információk:**

**A panasz kivizsgálása és megválaszolása**

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.

**PANASZNYILVÁNTARTÁS**

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 személy(ek)

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)

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 PANASZKEZELÉS FOLYAMATA**

A panasz benyújtása

Regisztráció Kivizsgálás

Döntés,

Válasz

Elemzés

A panasz benyújtását követően intézményünk elsődleges feladata annak eldöntése, hogy a bejelentés panasznak minősül-e vagy sem (pl. vélemény).

Amennyiben a bejelentés nem minősül panasznak, az iskola az ügyet nem kezeli panaszbejelentésként. **Amennyiben a 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 l**ehet:

**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 referencia intézményi szolgáltatásokhoz/jó gyakorlatok átadás-átvételéhez kapcsolódó eklamációkat

A partnerek panaszkezeléssel kapcsolatos elégedettségét illetve egyes konkrét panaszügy vonatkozásában a partner elégedettségét.

**JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK**

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

**EGYÉB RENDELKEZÉSEK**

**A szabályzat elérhetősége**

Jelen panaszkezelési szabályzatát az iskola székhelyén és honlapján

(www.vizafogo.bp13.hu) is elérhetővé, illetve közzéteszi.

**Hatálybalépés**

Jelen szabályzat 2017.év szeptember hó 1. napjától hatályos.

**PANASZNYILVÁNTARTÓ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Panasznyilvántartó lap**  **Sorszám:** | |
| **Panasz benyújtásának ideje:** | **………………. év ……………..……………. hó ……… nap** |
| **Panasz benyújtásának módja (a**  **megfelelő aláhúzandó):** | **szóbeli: személyes / telefon**  **írásbeli: postai levél / személyesen átadott levél / e-mail / fax** |
| **Panaszos adatai:** | **Intézmény neve, címe:**  **Képviseletében eljáró személy:**  **Elérhetőségek (levelezési cím, telefon, e-mail, fax):** |
| **A panasz leírása:** | |
| **A kivizsgálásért és intézkedésért**  **felelős személy igazgatói kijelölése :** | |
| **Panasz lezárásának határideje:** | |
| **A kivizsgálás során beszerzett**  **információk, szakvélemények stb. rövid leírása:** | |
| **A panasz orvoslására szolgáló**  **intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoklása** | |
| **Panasz megválaszolásának tervezett ideje, módja:** | |
| **A panaszkezelés elemzéséhez és**  **fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információk (pl. panasz oka, gyakorisága)** | |
| **Csatolt mellékletek megnevezése:**  **Budapest, 2017.szeptember. 01** | |

Szállási Zsuzsanna

mb. int.vez.