

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Érdi Szakképzési Centrum
Százhalombattai
Széchenyi István Szakgimnáziuma és Gimnáziuma

2440. Százhalombatta, Iskola utca 3.
Intézményi azonosító:142106



Készítette:
Nickl Erika gyakorlati oktatásvezető
Hatályba lépés időpontja: 2017.09.01

1) A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, az intézményi partnereinktől kapott fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelése, kivizsgálása, nyilvántartása, orvoslása.

Az iskola a beérkező panaszok egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében készítette el panaszkezelési szabályzatát.

2) A panasz fogalma, értelmezése

Panaszhelyzetről akkor beszélünk, amikor a partner elégedetlen az észlelt tevékenységgel. Lényegtelen, hogy a panasz jogos vagy csak a partner véli annak, mindenképpen foglalkozni kell vele.

3) A panaszszituáció kezelésének alapelvei

Minden panaszszituációban követendőek lehetnek az alábbiak:

- meg kell köszönni a partnernek, hogy az intézménynek jelezte a panaszát, és nem külső szervezethez fordult elsőként,
- éreztetni kell a partnerrel, hogy a panasz megismerését az intézmény is fontosnak tartja, mert célja a partneri igények lehető legteljesebb kielégítése,
- meg kell ígérni, hogy az intézmény részéről azonnal lépéseket tesznek a panaszszituáció megoldására,
- meg kell ismerni a panasz okait, türelemmel kell meghallgatni a partnert,
- fontos az empátia, a panaszos helyzetét át kell érezni,
- a megfelelő hangnemet kell alkalmazni, nem szabad sem lehangolni, sem lekezelni a partnert, de nem vezethet eredményre a bizalmaskodó vagy a fenyegető, cinikus hangnem sem,
- törekedni kell a panaszszituáció tárgyyszerű megközelítésére,
- ha lehet, be kell vonni a partnert a panaszhelyzet megoldásába,
- a partnerrel éreztetni kell, hogy az intézmény mindent megtesz azért, hogy még egyszer ilyen probléma ne forduljon elő,
- a partner számára érthető, világos nyelvezetet kell használni,
- a partnert tájékoztatni kell a panasz megoldására tett intézkedésekről, ellenőrizni kell a partner elégedettségét állapotát.

4) A panasz bejelentésének módja

Írásbeli panasz:

- elektronikusan: sziszki@sziszki.hu
- postai úton az iskola címére

Szóbeli panasz:

- telefonon: 0623/354444
- személyesen: H-P: 8-17-ig a titkárságon

5) A panasz nyilvántartásba vételével kapcsolatos előírások

Az iskola a panaszokról „Panaszkezelési nyilvántartás”-t vezet, a következő adatokkal:

- A panasz vételének 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 Panaszkezelési Nyilvántartó Lapot iktatni kell. (Lásd 1. számú Melléklet)

6) A panasz kivizsgálás menete és a panaszkezelés rendje

- Kivizsgálás Döntés, válasz Elemzés
- 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 CXCV. törvénybe és a kapcsolódó jogszabályokba beépített jogorvoslati előírásoknak megfelelően a tanuló érdekében az iskola döntése, intézkedése vagy intézkedésének elmulasztása ellen van lehetőség jogorvoslatot kérni az iskola fenntartójánál (Érdi Szakképzési Centrum, Pergel Antal főigazgató, 2030 Érd, Budai út 10.).

Panaszkezelés tanuló, szülő esetében

- A panaszos problémájával a szaktanárhoz vagy az osztályfőnökhöz fordul. Amennyiben tanuló érintett a panaszban. A panasz megbeszélésekor jelen kell lennie a nyílt kommunikáció és a hatékony panaszkezelés érdekében.
- A szaktanár vagy az osztályfőnök megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszosokkal.
- Jogos panasz esetén a szaktanár vagy az osztályfőnök közös fórumon egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha a szaktanár és a panaszosok nem tudják megoldani a problémát, a panaszosok problémájukkal az osztályfőnökhöz fordulnak.
- Az osztályfőnök megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszosokkal.
- Jogos panasz esetén az osztályfőnök közös fórumon egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, azonnal közvetíti a panaszt az igazgatóhelyettesek felé.
- Az igazgatóhelyettesek 3 munkanapon belül egyeztetnek a panaszosokkal. 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. Amennyiben indokolt, vagy a panasz olyan típusú problémát rejt magában, az egyeztetésben részt vesz az igazgató, az osztályfőnöki munkaközösség-vezetője, esetlegesen az ifjúságvédelmi felelős, illetőleg az iskola védőnője is.
- Eredménytelen egyeztetés esetén a panaszos, vagy képviselője a Fenntartóhoz fordul, a jogszabálynak megfelelően az iskola igazgatóján keresztül.

Panaszkezelés alkalmazottak részére

- Az alkalmazott a panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki az SZMSZ szerint 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.
- 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 munkatügyi bírósághoz fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

ZÁRADÉK

Az Érdi Szakképzési Centrum **Százhalombattai Széchenyi István Szakgimnáziuma és Gimnáziuma** Panaszkezelési Szabályzatát a Diákönkormányzat véleményezte, a benne foglaltakkal egyetértett és elfogadásra javasolta.

Kelt, Százhalombatta, 2017. szeptember 1.

.....
diákönkormányzat vezetője

Az Érdi Szakképzési Centrum **Százhalombattai Széchenyi István Szakgimnáziuma és Gimnáziuma** Panaszkezelési Szabályzatát a tagintézményi Szülői Szervezet véleményezte, a benne foglaltakkal egyetértett és elfogadásra javasolta.

Kelt, **Százhalombatta, 2017. szeptember 1.**

.....
a szülői szervezet vezetője

Az Érdi Szakképzési Centrum **Százhalombattai Széchenyi István Szakgimnáziuma és Gimnáziuma** Panaszkezelési Szabályzatát a tagintézmény Nevelőtestülete véleményezte, a benne foglaltakkal egyetértett és elfogadta.

Kelt, **Százhalombatta, 2017. május 29.**

.....
az Érdi Szakképzési Centrum
**Százhalombattai Széchenyi István
Szakgimnáziuma és Gimnáziuma**
igazgatója

1. számú Melléklet

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap Sorszám: Panaszt fogadó neve:		
Panasztétel időpontja: Benyújtás módja: szóbeli – írásbeli postai úton – e-mailben - személyesen	Panasztevő neve, címe, elérhetőségei:	
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 időpontja:	tájékoztatásának
Panasz lezárásának ideje:		