



Esztergomi Kőrösy László Középiskolai Kollégium

Panaszkezelési Szabályzata



Zámbo Tibor Dávid
mb. igazgató

2023.

Panaszkezelési rend az intézményben

Bevezetés

A panaszkezelési eljárás célja, hogy a panaszkezelés során a jogszabályok és a kollégium belső szabályzatai által elvárt normákat betartsuk és betartassuk. A panaszkezelés során arra törekszünk, hogy a felvetődött problémák, sérelmek a kollégiumon belül megfelelő szinten rendeződjenek.

A panaszkezelés rendje azokat a folyamatokat érinti, amelyek nem kerültek szabályozásra az intézmény SZMSZ-ében, házirendjében.

Panaszkezelés során figyelembe vett jogszabályok:

- A panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény
- A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC törvény
- A nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról szóló 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet
- A nemzeti köznevelési törvény végrehajtásáról szóló 229/2012. (VIII.28.) Korm. rendelet

I. Általános alapelvek

A panaszkezelési eljárás célja, hogy a kollégiumban történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

A kollégium tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, iskola közösségeit (DÖK) valamint a kollégium dolgozóit panasztételi jog illeti meg.

A panasz olyan kérelem, mely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban a kollégium köteles, vagy jogosult intézkedésre.

A panasztétel és panaszkezelés során az eljárásrendet és a szolgálati utat be kell tartani.

A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket a III. fejezetben meghatározott ügyfelelős köteles megvizsgálni.

Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél intézkedést kezdeményezni.

A Panaszkezelési szabályzatról és tartalmáról kollégiumba lépéskor a tanulót és törvényes képviselőjét, valamint minden új dolgozót tájékoztatni kell.

II. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők jelzéseiket megtehetik:

- személyesen
- írásban (levelezési cím: 2500 Esztergom, Szent István tér 6.)
- elektronikusan (intézményi e-mail cím: kolesz@korosi-koll.edu.hu)

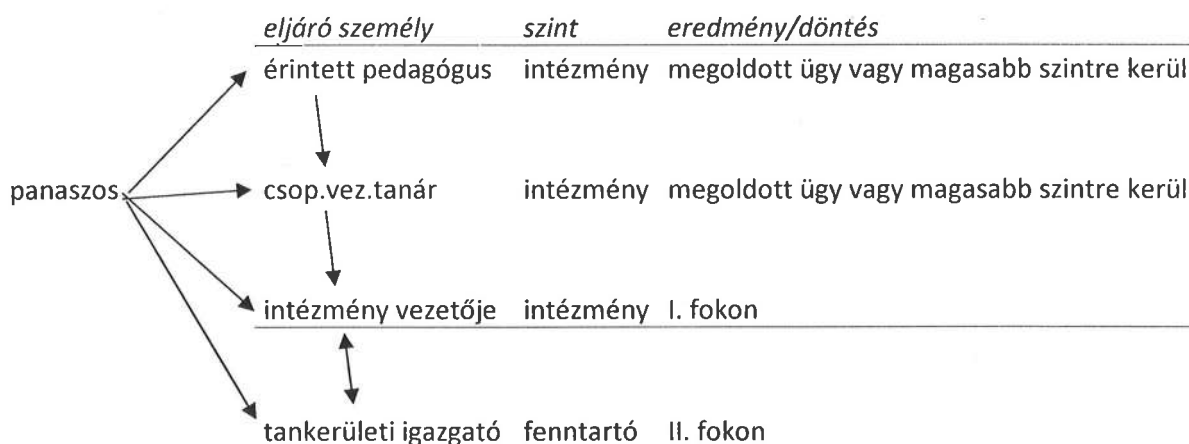
Az intézményben a panaszügyek kezelése, amennyiben a panaszosnak az érintett személlyel nem sikerül megoldást találni a III. fejezetben leírtak szerint történik.

Az eljárás során a megbeszéléseket írásban dokumentálni kell (Panaszkezelési Nyilvántartó Lap). A kollégiumba érkezett vagy az intézményen belül keletkezett iratok kezelésének rendjét az iratkezelési szabályzatban kell meghatározni.

A panaszügyek kivizsgálására és lezárására 30 nap áll rendelkezésre.

III. A panaszkezelés lépcsőfokai, ügyfelelősök és feladataik

Eljárás folyamata:



Eljárásrend a pedagógusra irányuló panasz esetén

1. Panasz esetén először az érintett pedagógus felé kell a jelzést megtenni, első fokon ő kezeli a problémát. Amennyiben a felek nem találhatnak megoldást, a felek az ügyben érintett tanuló csoportvezető nevelőtanárhoz fordulhatnak.
2. Megkeresés esetén a csoportvezető nevelőtanár kezeli a problémát. Amennyiben nem szűnik meg a panasz oka, a felek az igazgatóhoz fordulhatnak.
3. A felek jelzése után az igazgató kezeli a problémát.
4. Az intézményi panaszkezelés legfelsőbb szintje az intézményvezetői intézkedés, amennyiben alsóbb szinten nem sikerült a panaszt kezelni.
5. Abban az esetben, ha nem sikerül intézményen belül megnyugtató megoldást találni, akkor a felek a tankerületi igazgatóhoz fordulhatnak.

Eljárásrend tanulóra irányuló, illetve tanulókat érintő panasz esetében

1. A panaszos problémájával a csoportvezető nevelőtanárhoz fordul.
2. A csoportvezető nevelőtanár aznap, vagy legkésőbb a következő munkanapon megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal. A megbeszélésről feljegyzés készül.
3. Jogos panasz esetén a csoportvezető nevelőtanár egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul. A megbeszélésről feljegyzés készül.
4. Abban az esetben, ha a csoportvezető nevelőtanár nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt az igazgató felé.
5. Az igazgató 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
6. Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik és aláírásukkal elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményesnek tekinthető.
7. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást. A megbeszélésről feljegyzés készül.
8. Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos, kiskorú esetén annak törvényes képviselője jelezheti a panaszt a fenntartó felé.
9. A fenntartó saját panaszkezelési eljárásának megfelelően jár el az ügyben.
10. A folyamat gazdája a kollégium igazgatója, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti beszámolóját az éves értékeléshez.

Eljárásrend alkalmazottakra irányuló, illetve alkalmazottakat érintő panaszok esetén

1. Az alkalmazott panaszát írásban vagy szóban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült. Szóban történő panasz esetén feljegyzést kell készíteni.
2. A felelős 3 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal, amiről feljegyzést készít.
3. Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal, majd – szükség esetén – további érintettekkel. A megbeszélésekről feljegyzés készül.
4. Ezt követően a felelős és a panaszos, valamint az érintettek az egyeztetés eredményét, a megállapodást írásban rögzítik és aláírásukkal igazolják, hogy elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult.
5. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után a panaszos és a felelős közösen értékeli a beválást. A megbeszélésről feljegyzés készül.

6. Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg a felelős közreműködésével, akkor a panaszos vagy a felelős, az igazgató felé jelzi a problémát.
7. Az ügy továbbítása esetén az intézményvezető kezeli az ügyet. Amennyiben közreműködésével nem sikerül megnyugtatóan rendezni a problémát, a tankerületi igazgatóhoz fordul.
8. A fenntartó saját panaszkezelési eljárásának megfelelően jár el az ügyben.
9. Ha a probléma ezen a módon sem volt orvosolható, a panaszos az illetékes bírósághoz fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.
10. A folyamat gazdája az igazgató, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ezek alapján javaslatokkal, észrevételekkel segítheti az intézmény munkáját, és elkészíti beszámolóját az éves értékeléshez.

IV. Az eljárás dokumentálása

Az eljárás során lefolyt megbeszélésekről, megállapodásokról írásbeli feljegyzést kell készíteni, azt iktató számmal ellátni.

A panaszokról az igazgató „Panaszkezelési nyilvántartás”-t köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasz megtételének időpontja
2. A panasztevő neve
3. A panasz leírása (amennyiben a panasz megtétele írásban történt, az írott dokumentum)
4. A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
5. A panasz kivizsgálásának ideje, módja, eredménye
6. Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
7. Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve, beosztása
8. A panasztevő tájékoztatásának időpontja, módja, eredménye
9. A panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.

Mellékletek: Az eljárás során keletkezett iratok.

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap			
Panasztétel	időpontja:	Panasztevő	Neve:
Panasz leírása:			
Panasz fogadó	Neve:		
	Beosztása:		
Kivizsgálás	Ideje:	Módja:	Eredménye:
Szükséges intézkedés és a várható eredmény leírása:			
Intézkedés eredményességéhez szükséges türelmi idő vége:			
Végrehajtásért felelős	Neve:		
	Beosztása:		
Panasztevő tájékoztatásának			
Ideje:	Módja:	Panasztevő nyilatkozata:	
A panaszkezelési eljárás végleges lezárulásának			
Ideje:	Megállapításai:		
Mellékletek felsorolása	Iktatószám	Tárgy	

A Nyilvántartó lapot lezárta:

Dátum:

ph.

.....
igazgató aláírása

