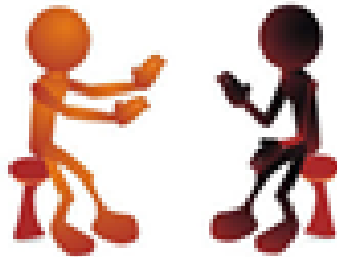


PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT



Tartalom

1. Az intézményi panaszkezelés.....	1
2. Panaszkezelés rendje.....	3
3. Panaszkezelés lépcsőfokai.....	3
4. Formális panaszkezelési eljárás.....	3
5. Panaszkezelés tanuló esetében.....	5
6. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére.....	6
7. Dokumentációs előírások.....	7

1. Az intézményi panaszkezelés

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

- Az intézmények tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az ott dolgozókat panasztételi jog illeti meg.
- Panaszos ügyek esetén az a törekvésünk, hogy azokat az érintettek egymással közvetlenül tisztázzák.

- Konfliktusok esetén intézményeinkben resztoratív konfliktuskezelésre, mediátori, facilitátori segítség igénybevételére van lehetőség.
- Amennyiben valakinek az intézmények szervezeti és működési szabályzatában foglalt intézményi alapelveket és alapértékeket sértő viselkedés jut a tudomására, függetlenül attól, hogy annak ő-e az elszennvedője vagy sem, köteles azt jelezni az intézmény vezetője felé.
- A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetője köteles megvizsgálni, az ügy tudomására jutásától kezdve 3 napon belül köteles egyeztetni a panaszossal.
- A panasz jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni vagy intézkedést kezdeményezni azzal a céllal, hogy az érintettek megállapodásra jussanak. Ennek lehetséges formái: közvetlen megegyezés az érintettekkel, mediációs folyamat elindítása, ill. fegyelmi eljárás kezdeményezése.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik.
- Ha a probléma a megállapodás ellenére is fennmarad, a panaszos vagy képviselője és/vagy az intézményvezető jelenti a panaszt a fenntartó felé. A fenntartó csak olyan ügyekkel foglalkozik, melyekben az intézmények már döntést hoztak, ám azzal az érintettek egyike nem elégedett (fellebbezés) vagy pedig ennek ellenére a panasz továbbra is fennáll. A fenntartó az intézmény vezetőjének és az érintetteknek a bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, egyeztet a panaszt tevővel, közös, írásos javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A folyamat gazdája az intézmény vezetője, aki a panasz jellegétől függően bevonhat más személyeket is a folyamat kezelésébe. Az intézmény vezetője tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.
- Amennyiben a panaszban az intézmény vezetője közvetlenül érintett, úgy az adott ügyet az intézményvezetés másik tagjának delegálja. Szükség szerint az ügyet a fenntartóhoz továbbítja.
- A panaszokról az intézmény vezetője „Panaszkezelési nyilvántartás”-t köteles vezetni.

A panaszkezelési eljárás során mindvégig be kell tartani az adatvédelemmel kapcsolatos előírásokat.

A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az intézménybe lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleit, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

2. Panaszkezelés rendje

- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre.
- A panasz jogosságát, a körülményeket az intézmény vezetője/tagintézményvezetője vagy helyettesei *kötelesek megvizsgálni*.
- Jogossága esetén kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.

3. Panaszkezelés lépcsőfokai

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul.
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az intézményvezetőhelyetteshez, illetve intézményegység vezetőhöz fordul.
3. Az intézményvezető helyettes kezeli a problémát, vagy az intézményvezetőhöz fordul.
4. A panasztevő közvetlenül az intézményvezetőhöz fordul.

4. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszukat megtehetik: személyesen, telefonon, írásban vagy elektronikusan.

BÉKÉSCSABAI FELADATELLÁTÁSI HELY		telefon	posta cím	elektornikus cím
Esély Pedagógiai Központ	intézményvezető Szabó Éva	30/320-9136	Esély Pedagógiai Központ EGYMI 5600 Békéscsaba Vandhádi út 3.szám	esely.szabo@gmail.com

intézményvezető helyettes – Általános Iskola Zsilákné Timkó Réka	30/320-9552	Esély Pedagógiai Központ EGYMI 5600 Békéscsaba Vandhádi út 3.szám	esely.zsilak@gmail.com
intézményvezető helyettes – Szakiskola Fejes Povázsay Teodóra	30/475-0936	Esély Pedagógiai Központ EGYMI 5600 Békéscsaba Ligeti sor 2.	fp.teodora@gmail.com
intézményegység vezető – fejlesztő nevelés-oktatás Tóthné Bertalan Julianna	30/535-8225	Esély Pedagógiai Központ EGYMI 5600 Békéscsaba Vandhádi út 3.szám	esely.tothne@gmail.com
intézményegység vezető – utazó gyógypedagógiai ellátás, óvodai nevelés Gubucz Ildikó	30/475-0931	Esély Pedagógiai Központ EGYMI 5600 Békéscsaba Vandhádi út 3.szám	esely.gildiko@gmail.com

PÁNCZÉL IMRE TAGINTÉZMÉNY- GYULA		telefon	posta cím	elektornikus cím
Esély Pedagógiai Központ EGYMI Pánczél Imre Tagintézménye	Tagintézményvezető Örkényi-Nyist Kornélia	30/322-4913	Esély Pedagógiai Központ EGYMI Pánczél Imre Tagintézménye Gyula Szent István u. 34- 36	nyist.esely@gmail.com
	Tagintézményvezető- helyettes Szelezsánné Poptyilikán Anikó	30/279-5877	Esély Pedagógiai Központ EGYMI Pánczél Imre Tagintézménye Gyula Szent István u. 34- 36	esely.szelezsanne@gmail.com
	Intézményegységvezető – kollégium Ruzsa Zoltán	70/334-9003	Esély Pedagógiai Központ EGYMI Pánczél Imre Tagintézménye Gyula Szent István u. 34- 36	ruzsazoli.esely@gmail.com

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az osztályfőnök, vagy az intézményvezető helyettes hatáskörébe tartozik.

5. Panaszkezelés tanuló esetében

- A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
- Az osztályfőnök legkésőbb másnap 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 helyettes/tagintézményvezető helyettes/intézményegység vezető felé.
- Az intézményvezető helyettes/tagintézményvezető helyettes/intézményegység vezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- Amennyiben a akadály megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik mennyire vált be a javasolt megoldás.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt az intézményvezető/tagintézményvezető felé.
- Az iskola intézményvezetője/tagintézményvezetője 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére. Szükség

szerint a fenntartó felé is jelzi a problémát, illetve a tagintézményvezetője az intézmény vezetőjét.

- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.

A folyamat gazdája az intézményvezető helyettes/tagintézményvezető helyettes/intézményegység vezető, 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.

6. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a 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 elfogadja az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult.
- Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az intézményvezető közreműködésével, akkor az intézményvezető a fenntartó felé továbbítja azt.
- 15 munkanapon belül az iskola intézményvezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére —írásban is.
- Ezután, a fenntartó képviselője és az intézményvezető egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.
- Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
- A folyamat gazdája az intézményvezető helyettes, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

7. Dokumentációs előírások

A panaszokról az intézményvezető helyettesek „Panaszkezelési nyilvántartás”-t kötelesek vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasz tételének időpontja
2. A panasztevő neve
3. A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum)
4. A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
5. A panasz kivizsgálásának módja, eredménye
6. Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
7. Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
8. A panasztevő tájékoztatásának időpontja
9. Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma
10. Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.
11. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről.

A panaszkezelés mellékletei:

- ha a panasz vagy a tájékoztatás írásban történt, annak a dokumentumai
- 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.

A panaszkezelési nyilvántartó lap

PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÓ LAP	
Panasztétel időpontja:	
Panasztevő neve:	
Panasztétel módja:	
Panaszt fogadó neve, beosztása:	
A panasz tényszerű rövid leírása:	
Kivizsgálás módja:	
Kivizsgálás eredménye:	
Szükséges intézkedések:	
A végrehajtásért felelős neve:	
A végrehajtás határideje:	
A panasztevő tájékoztatásának módja, ideje:	