



Budapest I. Kerületi
KOSZTOLÁNYI DEZSŐ GIMNÁZIUM

OM. azonosító: 035344

1012 Budapest, Attila út 135.

Telefon/fax: +36/1/ 375-2282

E-mail: titkarsag@kosztolanyigimnazium.hu

www.kosztolanyigimnazium.hu

12. sz. MELLÉKLET

Panaszkezelési Szabályzat

2017.



Tartalom

I. Általános rendelkezések	3
II. Panaszkezelési rendszer	3
A panaszkezelés általános szabályai	4
A panasz kezelése – hivatalos panaszkezelési eljárás	4
Írásbeli panasz	4
Szóbeli panasz	5
Panaszkezeléssel kapcsolatos további adminisztrációs teendők	6
A panaszkezelés lépcsőfokai	6
III. Mellékletek	9
I. számú melléklet: Panaszkezelési Nyilvántartó Lap	9
II. számú melléklet: PANASZFELVÉTELI JEGYZŐKÖNYV	11



I. Általános rendelkezések

Jelen szabályzat célja, hogy a Budapest I. Kerületi Kosztolányi Dezső Gimnázium (továbbiakban intézmény) funkcióinak és a minőségbiztosítási rendszerének figyelembe vételével egységes panaszkezelési szabályozás valósuljon meg. Panaszkezelési szabályzatunk az intézmény Szervezeti és Működési Szabályzatának mellékletét képezi. Célunk, hogy az intézménnyel jogviszonyban, kapcsolatban álló diákok, szülők és dolgozók eredményesen tudjanak panaszt tenni az intézmény tevékenységével, munkájával kapcsolatban. A panaszokat a minőség javítása érdekében folyamatosan dokumentáljuk, elemezzük, és ha szükséges javító intézkedéseket foglalmazunk meg. Az intézmény a panasz megtételére két alapvető eljárási formát tesz lehetővé. - Nem hivatalos panaszkezelési eljárás: Ekkor a panaszos célja az, hogy jelezze az észrevételét, illetve kifogással éljen valamilyen szolgáltatás, tevékenység tekintetében. Ebben az esetben hivatalos válasza nem tart igényt. - Hivatalos panaszkezelési eljárás: Ebben az esetben a panaszos hivatalos választ igényel az intézmény részéről. Ekkor nyilvántartásba kerülő hivatalos panaszkezelés történik. A panaszkezelés ebben az esetben az intézményvezető válaszával zárul. Az intézmény minden panaszt (függetlenül annak benyújtási módjától) a hatályos adatvédelmi szabályozásnak megfelelően kezel.

II. Panaszkezelési rendszer

Az intézmény intézményvezetője a panaszkezelési szabályzatot évente átnézi és amennyiben szükséges aktualizálja és gondoskodik arról, hogy a szülők, diákok és az iskola dolgozói számára is hozzáférhető legyen, a jogviszony megkezdése előtt.

Az iskola diákjait, szülőket és a dolgozókat a titkárságon személyesen és telefonon, illetve honlapunkon keresztül tájékoztatjuk intézményünk - székhelyéről; - a panaszügyintézés pontos helyéről; - a panaszkezelés módjáról, valamint; - a panaszok közlése érdekében ügyfélszolgálatunk levelezési címéről, elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról.



A panaszkezelés általános szabályai

A 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről 1§ (2) bekezdésében foglalt („2) *A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.*” esetekben e törvény rendelkezéseit figyelembe véve az alábbi módon járunk el intézményünkben.

A panaszokat és a panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeljük. A panaszkezelési szabályzat magában foglalja: - a panasz kivizsgálását; - a panasz megszüntetésére kezdeményezett intézkedést; - a panasztevő tájékoztatását; - a panasztevőtől érkezett visszajelzést és a panaszkezelési ügyletekről vezetett nyilvántartást.

A panasz kezelése – hivatalos panaszkezelési eljárás

Az intézménnyel jogviszonyban álló diákok, vagy szüleik és az intézmény dolgozói a panaszukat szóban vagy írásban közölhetik az intézménnyel, illetve az intézményünk megbízásából eljáró személlyel, intézményvezető-helyettesekkel vagy az intézményvezetővel. A szóban, személyesen vagy telefonon előterjesztett panasz kezelését – amennyiben lehetséges – azonnal ki kell vizsgálni és orvosolni kell. Az írásban benyújtott panaszt az intézmény vezetője, távollétében a helyettesei vizsgálják ki. Hivatalos panaszkezelési eljárás kizárólag a panaszfelvételi űrlap, illetve a jegyzőkönyv szabályos kitöltésével és aláírásával kezdeményezhető.

Írásbeli panasz

Az intézményhez beérkezett írásbeli panasz a beérkezést követően azonnal, de legkésőbb beérkezést követő munkanapon továbbításra kerül a panasz kivizsgálására jogosult felé. Panaszfelvételi űrlapon (1. sz. melléklet) benyújtott írásbeli panaszra, a panasz beérkezését követően harminc napon belül írásban érdemi választ ad az intézmény és intézkedik annak közléséről a panasztevő felé.



Szóbeli panasz

Az intézményhez beérkezett szóbeli panaszról – amennyiben a panaszos kéri – jegyzőkönyv készül. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz egyedi azonosítószámot kap. A panaszról felvett jegyzőkönyvnek (2. sz. melléklet) tartalmaznia kell az alábbiakat: - az ügyfél (panasztevő) neve, lakcíme; - a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja; - a panasz részletes leírása, a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke; - az intézmény nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges; - a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a panasztevő aláírása, - a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje; - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

Az intézmény munkatársa által kitöltött jegyzőkönyvet, az elkészültét követő 3 munkanapon belül a panaszos személyesen megtekintheti, aláírásával hitelesítheti. Az intézmény, a panasztevő kérésére a jegyzőkönyvet szkennelve a megadott elérhetőségre továbbítja, és a panaszos megteheti észrevételeit, az elküldés napjától számított 3 munkanapon belül. Amennyiben a panaszos nem él ezzel a jogával, a jegyzőkönyv hitelessé válik. Az intézményvezető – a témáért felelős vagy a panaszban érintett munkatárs meghallgatásával – a panasz okait kivizsgálja, megállapítja a felelősöket és intézkedik, hogy a panaszt orvosolja, illetve, hogy annak okát megszüntesse. Amennyiben a panasz alaposnak bizonyul, a panasz okát meg kell szüntetni, az okozott sérelmet orvosolni kell, melyről a panaszost az intézményvezető tájékoztatja. Amennyiben a panasz alaptalan, arról a panasztevőt írásban tájékoztatja. Az intézmény a panasz elutasítását minden esetben indokolja is.

A panaszról beküldött űrlapot vagy a felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig őrzi az intézmény, és azt az ellenőrző hatóságok kérésére bemutatja. A panasz elutasítása esetén a panasztevő írásban tájékoztatást kap arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Másodfokon az intézmény fenntartója jár el, kinek elérhetősége az iskolában látható helyen és az iskola honlapján is megtekinthető.



Panaszkezeléssel kapcsolatos további adminisztrációs teendők

Az intézmény a beérkező hivatalos panaszokról, és azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről iktatott nyilvántartást vezet a titkárságon, amely tartalmazza: - a panaszfelvételi űrlapot, jegyzőkönyvet; - a panasz rendezésére szolgáló intézkedést; - a teljesítés határidejét, a végrehajtásáért felelős személy megnevezését; - a panasz megválaszolásának időpontját.

A panaszkezelés lépcsőfokai

Ha nem a hivatalos írásban történő panasztétellel él a panaszos, az alábbi lépcsőfokai vannak a panasz kezelésének. Intézményünk fontosnak tartja, hogy a panaszos, ha lehetséges (az ügy természetétől függően), először azzal egyeztessen, akivel problémája van. A panaszkezelés lépcsőfokait az alábbiak szerint kérjük betartani:

Több lehetséges lépcsőfoka van a panaszkezelési eljárásnak, de minden esetben **elvárt a hivatali út betartása.**

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul.
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy a nevelési intézményvezető-helyetteshez fordul.
3. A nevelési intézményvezető-helyettes kezeli a problémát, vagy az intézményvezetőhöz fordul.
4. A panasztevő közvetlenül az intézményvezetőhöz fordul.

Az eljárási rend

- A panaszos problémájával a szaktanárhoz/osztályfőnökhöz fordul.
- A tanár tájékoztatja az osztályfőnököt.
- A szaktanár/ osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem találja jogosnak, 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, azonnal jelzi a panaszt az intézményvezető felé.
- Az intézményvezető 8 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. A panaszos időpontot egyeztet az intézményvezetővel, de az ügy sürgősségére való tekintettel az intézményvezető szóbeli megbeszélés során azonnal egyeztethet a panaszossal.
- Intézményünkben az egyeztetés során a diák esetében mediálunk - az alábbi kérdéssor alapján:
- 1. körben a következő kérdésekre keressük a választ: Mi történt? Mire gondoltál, amikor ez történt? Mit gondolsz most a történetekről? Kit érintett az, amit tettél? Hogyan érintette? Mit gondolsz: mit kellene tenned, hogy a dolgok rendbe jöjjenek?
- 2. körben: Mit gondoltál, amikor rájöttél, hogy mi történt? Hogyan hatott ez az esemény rád és másokra? Mi volt számodra a legnehezebb? Mit gondolsz, minek kell történnie, hogy a dolgok rendbe jöjjenek?
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik, és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 15 nap időtartam után az érintettek közösen értékelik az eredményt.

Az intézmény minden panasz után értékelő megbeszélést szervez, és amennyiben szükséges és lehetséges, javító intézkedéseket hoz a panaszok megismétlődésének megakadályozására. Az elemzés célja a levonható tapasztalatok beépítése a mindennapi munka és szolgáltatás folyamatába.



Zárárendelkezés

A Budapest I. Kerületi Kosztolányi Dezső Gimnázium a Panaszkezelési Szabályzatot honlapján elérhetővé teszi. Jelen szabályzat az intézmény SZMSZ-ének mellékletét képezi, a szülői munkaközösség tagjai, a diákönkormányzat és a nevelőtestület tagjai megismerték, a benne foglaltakkal egyetértettek. A szabályzat 2018. január 01-jétől lép hatályba.

Bodor Eszter s.k. intézményvezető

Mellékletek:

1. sz. melléklet Panaszfelvételi űrlap
2. sz. melléklet Jegyzőkönyv



III. Mellékletek

. I. számú melléklet: Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap		
Panasztétel időpontja:		Panasztevő neve:
Panasz leírása:		
Panasz fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:



Szükséges intézkedés:

Végrehajtásért felelős neve:

Panasztevő tájékoztatásának időpontja:



II. számú melléklet: PANASZFELVÉTELI JEGYZŐKÖNYV

Panaszos neve:

Panaszos állandó lakcíme, székhelye, levelezési címe:

Telefonszáma és e-mail címe:

Az értesítés módja:

A panasz előterjesztésének helye, ideje, módja:

A panasz részletes leírása, panasz okának és a konkrét igényeknek a megjelölésével:

A panaszt alátámasztó dokumentumok másolata: mellékelve/nincs ilyen

A panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke:

Dátum:

jkv. felvevő vezető

panaszt előterjesztő aláírása aláírása

A jelen jegyzőkönyv egy másolati példányát átvettem:

Dátum:

panaszos aláírása