

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1. Bevezetés

Az iskola partnerek panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

1.2. A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon intézményi tevékenységünknek.

1.3. Alapelvek

A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni.

A beérkezett észrevételeket elemezzük.

A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.

2. A PANASZKEZELÉS MENETE

2.1. A panasz bejelentése

Bejelentés formája	módja	időpontja	elérhetőség
Szóbeli panasz	személyesen	hétfőtől-csütörtökig 8.00 – 16.00 között, pénteken 8.00 – 13.30 között az iskolai titkárságon, fogadó órán, szülői értekezleten, SZMK értekezleten	4400 Nyíregyháza, Dugonics u. 10-12.
Írásbeli panasz	személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus úton	hétfőtől-csütörtökig 8.00 – 16.00 között, pénteken 8.00 – 13.30 között az iskolai titkárságon	suli@wesseleny- nyh.sulinet.hu

2.2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

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, a kollégium döntése, intézkedése vagy intézkedésének elmulasztása ellen van lehetőség jogorvoslatot kérni.

2.3. Panaszkezelés tanuló, szülő esetében

- A panaszos problémájával a szaktanárhoz vagy az osztályfőnökhöz fordul.
A szaktanár vagy az osztályfőnök megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
Jogos panasz esetén a szaktanár vagy az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha a szaktanár és a panaszos nem tudja megoldani a problémát, a panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
Az osztályfőnök 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 igazgatóhelyettesek vagy az igazgató felé.
Az igazgatóhelyettesek vagy az igazgató 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. 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.
- Eredménytelen egyeztetés esetén a panaszos, vagy képviselője a fenntartóhoz fordul, a jogszabálynak megfelelően az iskola igazgatóján keresztül.

2.4. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

- Az alkalmazottak a panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki az SZMSZ szerint felelős 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 lezárul.
- 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 munkaügyi bírósághoz fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

3. DOKUMENTÁCIÓS ELŐÍRÁSOK

Az iskola a panaszokról „Panaszkezelési nyilvántartás”-t vezet, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

- A panasz tételének 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 utóirataként feljegyzés a további teendőkről.

A Nyíregyházi Szakképzési Centrum **Wesselényi Miklós Szakgimnáziuma, Szakközépiskolája és Kollégiuma** panaszkezelési szabályzatát a diákönkormányzat véleményezte, a benne foglaltakkal egyetértett és elfogadásra javasolta.

Kelt, Nyíregyháza, 2017. február 1.

.....
diákönkormányzat vezetője

A Nyíregyházi Szakképzési Centrum **Wesselényi Miklós Szakgimnáziuma, Szakközépiskolája és Kollégiuma** panaszkezelési szabályzatát a tagintézményi szülői szervezet véleményezte, a benne foglaltakkal egyetértett és elfogadásra javasolta.

Kelt, Nyíregyháza, 2017. február 1.

.....
a szülői szervezet vezetője

A Nyíregyházi Szakképzési Centrum **Wesselényi Miklós Szakgimnáziuma, Szakközépiskolája és Kollégiuma** panaszkezelési szabályzatát a tagintézmény nevelőtestülete véleményezte, a benne foglaltakkal egyetértett és elfogadta.

Kelt, Nyíregyháza, 2017. február 1.

.....
a Nyíregyházi Szakképzési Centrum
Wesselényi Miklós Szakgimnáziuma, Szakközépiskolája és
Kollégiuma
igazgatója

4. PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÓ LAP

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap		
Sorszám:		
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve, címe, elérhetőségei:	
Benyújtás módja: szóbeli – írásbeli postai úton – e-mailben - személyesen		
Panasz leírása:		
Kivizsgálásért és intézkedésért felelős	neve:	beosztása:
	Kivizsgálás módja:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés, elutasítás esetén annak indoklása:		
Csatolt melléletek megnevezése:		
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	
Panasz lezárásának ideje:		