GÁRDONYI GÉZA KATOLIKUS ÁLTALÁNOS ISKOLA ÉS ÓVODA
3508 Miskolc, Szeretet út 5., OM azonosító: 201794, E-mail: gardonyiiskolamiskolc@gmail.com

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Az iskola tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit ***panasztételi jog*** illeti meg.
Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles illetve jogosult intézkedésre.
A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket az intézmény általános igazgatóhelyettese *köteles megvizsgálni*.
Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.
A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

A panaszkezelés lépcsőfokai

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul,
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az általános igazgatóhelyetteshez fordul,
3. Az általános igazgatóhelyettes kezeli a problémát, vagy az igazgatóhoz fordul,
4. A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul.

I. A panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli panasz:

1) személyesen:
   a) a panaszügyintézés helye:
      i) Iskolatitkárság: Miskolc, Szeretet u. 5. H-P: 8:00-16:00
      ii) Igazgatói fogadóóra: Kedd 14:00-16:00 és Csütörtök 9:00-16:00 Iskola

      Szerda 15:00-16:00 Óvoda

   b) telefonon:46/ 555-318
2) hívásfogadási idő H-P:8:00.16:00

2. Írásbeli panasz:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján,

b) postai úton: 3508 Miskolc, Szeretet u. 5.

c) telefaxon: 46/555-319,

d) elektronikus levélben: gardonyiiskolamiskolcmail.com.

Panaszkezelés tanuló esetében

- A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
- Az osztályfőnök aznap vagy 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 igazgató felé.
- Az igazgató 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban v. írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az iskola igazgatója a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.
- A folyamat gazdája az igazgatóhelyettes, 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.

Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

- A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.
- 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 a beválást.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az igazgató közreműködésével, akkor az igazgató a fenntartó felé jelez.
- 15 munkanapon belül az iskola igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban is.

- Ezután, a fenntartó képviselője, az igazgató egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
- Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.
- A folyamat gazdája az általános igazgatóhelyettes, 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.

II. A panasz kivizsgálása

1. Szóbeli panasz

1.1. A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, röviden leírjuk és kivizsgáljuk a későbbiekben.

1.2. A telefonon közölt szóbeli panasznál is azonnali kivizsgálás szükséges, az adatok egyeztetésével és a probléma leírásával.

1.3. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról panaszkezelési nyilvántartást vesz fel.

1.4. A panaszkezelési nyilvántartást egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.

1.5. A panaszokról az általános igazgatóhelyettes *„Panaszkezelési nyilvántartás”-t köteles vezetni*. Amennyiben panaszkezelési nyilvántartást készítünk, az tartalmazza:

a) a panasztevő neve,

b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,

c) a panasz részletes leírása,

d) az panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

e) a panasz kivizsgálásának módja, eredménye,

f) az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye,

g) az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve,

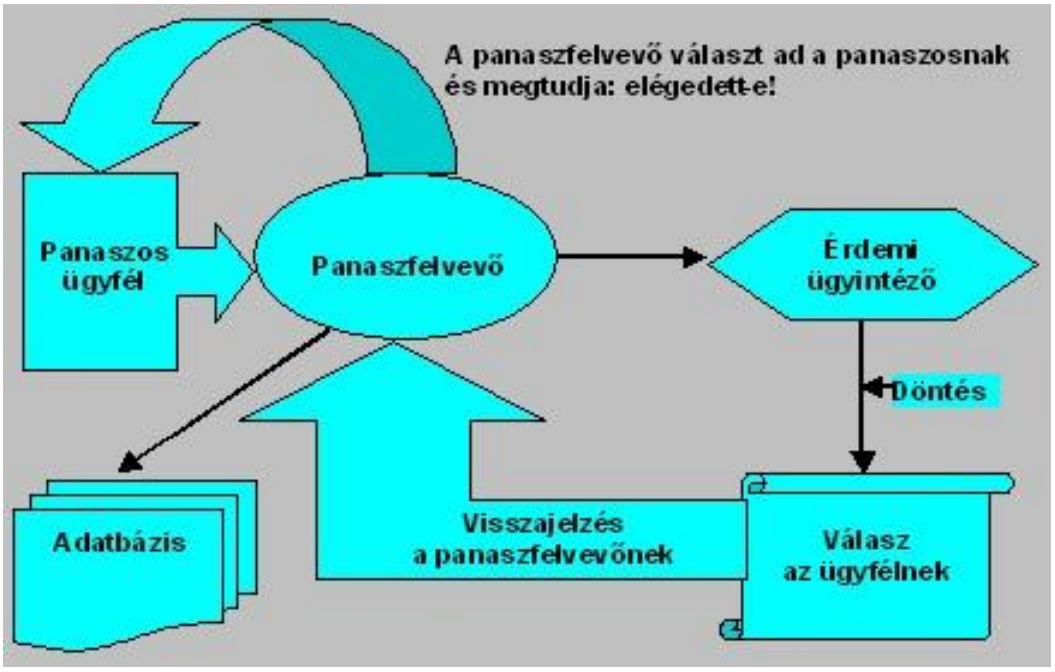
h) A panasztevő tájékoztatásának időpontja,

i) Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma

2. Írásbeli panasz

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek. 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 teendő(k)ről

A panasz kivizsgálásánál fontos az empátia, a problémamegoldó képesség, a türelem, a rugalmasság, a gyorsaság és a megbízhatóság.



III. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

1. Az iskola a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a panaszostól:

a) neve,

b) lakcíme, székhelye, levelezési címe,

c) telefonszáma,

d) értesítés módja,

e) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,

f) panasz leírása, oka,

g) panaszos igénye,

h) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

2. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

Fenntartó: Egri Főegyházmegy Oktatsi Osztály

V. A panasz nyilvántartása

1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.

A nyilvántartás tartalmazza:

a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,

b) a panasz benyújtásának időpontját,

c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,

e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

2. A panaszt és az arra adott választ három évig meg kell őrizni.

<table>
<tr><th colspan="4">Panaszkezelési Nyilvántartó Lap</th></tr>
<tr><td colspan="2">Panasztétel időpontja:</td><td colspan="2">Panasztevő neve:</td></tr>
<tr><td colspan="4">Panasz leírása:</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Panasz fogadó</td><td colspan="2">neve:</td><td>Kivizsgálás módja:</td></tr>
<tr><td colspan="2">beosztása:</td><td>Kivizsgálás eredménye:</td></tr>
<tr><td colspan="4">Szükséges intézkedés:</td></tr>
<tr><td colspan="2">Végrehajtásért felelős neve:</td><td colspan="2">Panasztevő tájékoztatásának időpontja:</td></tr>
</table>

A Panaszkezelési Szabályzatot a Gárdonyi Géza Katolikus Általános Iskola és Óvoda tantestülete elfogadta.

…… **…….**
tantestület tagja **tantestület tagja**

A szabályzatot a Szülői Szervezet és a Diákönkormányzat véleményezte és elfogadta.

Miskolc, 2016. 10. 14.

…… **…….**
Szülői Szervezet képviselője **Diákönkormányzatot segítő pedagógus**

…….
Dr Sedon László
iskolalelkész

…….
Harasztiné Kádár Ágnes
igazgató