SZENT MIKLÓS
GÖRÖGKATOLIKUS GIMNÁZIUM ÉS KOLLÉGIUM

OM: 203430

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT



2021

TARTALOM

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ 3

1.1. Bevezetés 3

1.2. A szabályzat célja 3

1.3. Alapelvek 3

2. A PANASZKEZELÉS MENETE 4

2.1. A panasz bejelentése 4

2.2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása 4

2.3. Panaszkezelés tanuló, szülő esetében 4

2.4. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére 5

3. DOKUMENTÁCIÓS ELŐÍRÁSOK 5

4. LEGITIMÁCIÓ ..... **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1. Bevezetés

A Szent Miklós Görögkatolikus Gimnázium és Kollégium a külső-belső partnerek panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát. A panaszkezelési szabályzatunk célja, hogy a panaszkezelés során a jogszabályok és az iskola belső szabályzatai által szabályozott rendet betartsuk és betartassuk. Panaszkezelésünk során figyelembe vesszük szabályzatainkat, az Nkt.-t és végrehajtási rendeleteit, valamint a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényt. A panaszkezelési szabályzat azokat a folyamatokat érinti, amelyek nem kerültek szabályozásra az iskola házirendjében, SZMSZ-ében.

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

A 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, munkaközösségi, vagy egyéb tantestületi értekezleten	4400, Nyíregyháza, Bethlen G. u. 7.
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	4400, Nyíregyháza, Bethlen G. u. 7. iskolatitkar@ szentmiklosgimnazium.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 mindenkori hatályos törvénybe és a kapcsolódó jogszabályokba beépített jogorvoslati előírásoknak megfelelően a tanuló érdekében az iskola, döntése, intézkedése vagy intézkedésének elmulasztása ellen van lehetőség jogorvoslatot kémi.

2.3. Panaszkezelés tanuló, szülő esetében

- 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 igazgatóhelyettes vagy az igazgató felé. Az igazgatóhelyettes 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 panaszukat szóban vagy írásban eljuttatják ahhoz a személyhez, aki az SZMSZ szerint 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 elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult.

- 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 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 (1.sz. melléklet), 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 teendőkről.

4. LEGITIMÁCIÓ

A Panaszkezelési Szabályzatot a Szent Miklós Görögkatolikus Gimnázium és Kollégium tantestülete elfogadta. A szabályzatot a Szülői Szervezet és a Diákönkormányzat véleményezte és elfogadta.

Nyíregyháza, 2021. szeptember 01.

DÖK képviselő

Szent Miklós Görögkatolikus Gimnázium és Kollégium Nyíregyháza

SZMK elnöke

intézményvezető

1. sz. melléklet PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÓ LAP

<table>
<tr><td colspan="3">Panaszkezelési Nyilvántartó Lap</td></tr>
<tr><td colspan="3">Sorszám:</td></tr>
<tr><td>Panasztétel időpontja:</td><td colspan="2" rowspan="2">Panasztevő neve, címe, elérhetőségei:</td></tr>
<tr><td>Benyújtás módja: szóbeli vagy írásbeli
postai úton / e-mailben / személyesen</td></tr>
<tr><td colspan="3">Panasz rövid leírása:</td></tr>
<tr><td>Kivizsgálásért és intézkedésért felelös
neve:</td><td rowspan="2">Kivizsgálás módja:</td><td rowspan="2">Kivizsgálás eredménye:</td></tr>
<tr><td>beosztása:</td></tr>
<tr><td colspan="3">Szükséges intézkedés, elutasítás esetén annak indoklása:

Csatolt mellékletek megnevezése:</td></tr>
<tr><td>Végrehajtásért felelős neve:</td><td colspan="2">Panasztevő tájékoztatásának időpontja:</td></tr>
<tr><td colspan="3">Panasz lezárásának ideje:</td></tr>
</table>