

## **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

Panaszkezelés eljárási rendje

Hatályos 2020. július 01-től

### **A szabályozás célja:**

1. A munkavégzés során a szülők, alkalmazottak körében keletkező problémák megfelelő szinten és a legkorábbi időpontban való megoldása.
2. A szabályozás érintettjei: alkalmazotti kör, intézményvezető és helyettese
3. A szabályozásért felelős: intézményvezető
4. Határidő: a problémához rendelt
5. A szabályzat hatálya: intézmény dolgozói, szülők
6. A szabályzat hatályba lépésének ideje: 2020. január 1. Szabályzat felülvizsgálata: 3 évente

### **Eljárás rend:**

- A panaszt, a vélt vagy valós problémát elsősorban és először a „bepanaszolttal„ kell tisztázni. Amennyiben ez nem vezet eredményre, akkor tovább kell lépni a panaszkezelés szabályzata szerint.
- Ha a panasz nem a megfelelő szintre érkezik, vissza kell utalni a megfelelőre, erről a panaszost értesíteni kell.
- A panaszt legalább a II. szinttől írásba kell foglalni.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi időre van szükség, meghatározott időtartam után (pl. 1 hónap) az érintettek közösen értékelik a beválást.
- A panaszkezelés rendjét az érintettekkel ismertetni kell.
- A panaszokkal kapcsolatos dokumentációt erre a célra kijelölt dossziében kell tartani.
- Az intézményvezető ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat és értékeli a megvalósítást, ill. szükség esetén korrekciós javaslatot tesz és készít.

## **A tevékenységek szintjei, lépései**

### **1. A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend**

**I.szint:** A panaszos (saját vagy gyermeke képviselőjében) a munkatárshoz fordul problémájával.

- A munkatárs megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, tisztázza a panaszossal az ügyet; ha jogos, tovább viszi az érintettek felé.
- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel és a panaszossal; ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárul.
- A munkatárs tájékoztatja vezetőt.
- Határidő: maximum 10 munkanap
- Felelős: munkatárs

**II. szint:** A munkatárs továbbítja a panaszt az intézmény vezetője felé

- A vezető egyeztet a panaszossal és az érintettel.
- Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Határidő: 15 munkanap
- Felelős: intézmény vezetője

**III. szint:** A panaszos bejelenti, vagy a vezető továbbítja a panaszt a fenntartó felé.

- A vezető a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt és közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- Fenntartói egyeztetés a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárult.
- Határidő: 30 nap
- Felelős: fenntartó

**IV. szint:** A panaszos bejelenti panaszát az oktatási ombudsman felé, az ügy végig vitele után még a bírósági eljárás van hátra. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

## 2. Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

**I.szint:** A panaszos (dolgozó) problémájával a témakör felelőséhez fordul az alábbiak szerint:

Gyermekekkel, hozzátartozóval, klienssel kapcsolatos kérdések	vezető, vezető helyettes
Szakmai kérdések	vezető, vezető helyettes
Munkaügyi/munkajogi kérdések	Közvetlen felettes, elrendelő
Munkaszervezési kérdések	Közvetlen felettes, elrendelő
Egyéb kérdések	Közvetlen felettes, elrendelő

- A felelős megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, tisztázza az ügyet a panaszossal. Amennyiben jogos, tovább viszi az érintettek felé.
- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel, a panaszossal. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Határidő: 3 munkanap
- Felelős: közvetlen felettes

**II. szint:** A témakör felelőse közvetíti az írásba foglalt panaszt a területért felelős vezető helyettes vagy vezető felé.

- Vezető vagy vezető helyettes egyeztet a panaszossal és az érintettekkel.
- Egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Határidő: 10 munkanap
- Felelős: vezető, vezető helyettes

**III. szint:** A panaszos bejelenti, vagy a vezető továbbítja a panaszt a fenntartó felé.

- A vezető a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt, közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.

- Fenntartói egyeztetés a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Határidő: 30 munkanap
- Felelős: fenntartó

**IV: szint:** A panaszos bejelenti panaszát az oktatási ombudsman felé, vagy bírósági keresettel él.

Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

**Dokumentumok:**

Kapcsolódó dokumentumok:

- SZMSZ
- munkaköri leírások
- iratkezelési szabályzat

**Elkészülő dokumentum(ok):**

- panaszgyűjtő dosszié: panasz leírása, megállapodás, feljegyzés, bírósági határozatok másolata

Békéscsaba, 2020. június 30.

.....

Bogár Éva igazgató



