

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

## 1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

### 1.1. Bevezetés

A Fazekas József Általános Iskola az intézményi 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 intézményi partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon az intézményi tevékenységeknek, az intézményi minőségirányítási folyamatoknak.

### 1.3. Alapelvek

Intézményi gyakorlatunk alapkövetelménye partnereink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. A beérkezett észrevételeket elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink továbbfejlesztéséhez. A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük. A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt minél előbb orvosolni kell.

## 2. A PANASZKEZELÉS MENETE

### 2.1 A panasz bejelentése

A bejelentés módjai			
Szóbeli panasz	személyesen	Hétfőtől péntekig, 8:00-15:00 között az iskola igazgatójánál	8357 Sümegcsehi, Kossuth utca 1.
	telefonon	Hétfőtől péntekig, 8:00-15:00 között az iskola igazgatójánál	Iskola: 06/83 574 026 Szakonyi Tibor: 06/30 292 6924

Írásbeli panasz	személyesen vagy más által átadott irat útján	Hétfőtől péntekig, 8:00-15:00 között az iskola igazgatójának	8357 Sümegcsehi, Kossuth utca 1.
	postai úton	bármikor	az iskola címére
	elektronikus levélben	bármikor	<a href="mailto:titkarsag@altisk-sumegcsehi.edu.hu">titkarsag@altisk-sumegcsehi.edu.hu</a> <a href="mailto:fazekasisk@gmail.com">fazekasisk@gmail.com</a>

## 2.2A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A **szóbeli panaszt** az iskola haladéktalanul megvizsgálja és a lehető legrövidebb időn belül orvosolja. Ha a partner a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az iskola a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén a partnernek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén megküldi. Egyéb szóbeli panasz esetén, az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint járunk el.

**Írásbeli panasz** esetén azt érdemben megvizsgáljuk és a panasszal kapcsolatos álláspontunkat, az érdemi döntést/intézkedést pontos indoklással ellátva a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldjük a partner részére. Igény esetén a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailben is értesítést küldünk.

## 3. PANASZNYILVÁNTARTÁS

3.1. A partnerek panaszairól és az azok megoldását szolgáló intézkedésekről **nyilvántartást vezetünk**, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- a panaszos (intézmény/személy) adatait
- a panasz leírását, tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- a panasz benyújtásának időpontját és módját
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indoklását
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt
- a panaszban megjelölt igényről való döntést
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját
- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl. panasz oka, gyakorisága)

3.2. Az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat három évig **archiváljuk**, ezt követően az adathordozókat (okiratokat) **selejtezzük**. A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panasz regisztrálásának és elbírálásának célját szolgálják.

#### 4. A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA



A panasz benyújtását követően intézményünk elsődleges feladata annak eldöntése, hogy a bejelentés panasznak minősül-e vagy sem (pl. vélemény). Amennyiben igen, sor kerül a panasz regisztrációjára és megkezdődik a panasz kivizsgálása, a hiányzó információk, szakvélemények stb. beszerzése.

Amennyiben valamennyi fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra. A döntés lehet:

- a panasz elfogadása
- panasz részbeni elfogadása
- panasz elutasítása

A döntéshozatalt a válasz elkészítése és megküldése követi írásos formában (írásban, e- mailben). Iskolánk kiemelt figyelmet fordít a minőségi panaszkezelés biztosítására, ezért a panaszkezelési folyamat végén monitoring (elemző) tevékenységet folytat, amelynek során többek között vizsgálja:

- a panaszok átfutási idejét
- a panaszok számát
- az referencia intézményi szolgáltatásokhoz/jó gyakorlatok átadás-átvételéhez kapcsolódó reklamációkat
- A partnerek panaszkezeléssel kapcsolatos elégedettségét
- illetve egyes konkrét panaszügy vonatkozásában a partner elégedettségét.

#### 5. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

A panasz elutasítása esetén az iskola a partnert írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

#### 6. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

##### 6.1. A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatát az iskola székhelyén és honlapján is elérhetővé, illetve közzéteszi.

##### 6.2. Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2023. év szeptember hó 1. napjától hatályos.

## 7. PANASZNYILVÁNTARTÓ LAP

Panasznyilvántartó lap

<b>Sorszám:</b>	
<b>Panasz benyújtásának ideje:</b>	..... év ..... hó ..... nap
<b>Panasz benyújtásának módja (a megfelelő aláhúzendő):</b>	szóbeli: személyes / telefon írásbeli: postai levél / személyesen átadott levél / e-mail

<b>Panaszos adatai:</b>	<b>Intézmény neve, címe:</b>  <b>Képviselőjében eljáró személy:</b>  <b>Elérhetőségek (levelezési cím, telefon, e-mail):</b>
<b>A panasz leírása:</b>	
<b>A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy:</b>	
<b>Panasz lezárásának határideje:</b>	
<b>A kivizsgálás során beszerzett információk, szakvélemények stb. rövid leírása:</b>	
<b>A panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoklása</b>	
<b>Panasz megválaszolásának ideje, módja</b>	
<b>A panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információk (pl. panasz oka, gyakorisága)</b>	
<b>Csatolt mellékletek megnevezése:</b>	

