

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1. Bevezetés

A **Türjei Szent László 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

A bejelentés módjai			
Szóbeli panasz	személyesen	Hétfőtől péntekig, 8.00-15.00 között az iskola igazgatójánál	8796 Türje, Szabadság tér 11-15.
	telefonon	Hétfőtől péntekig, 8.00-16.00 között az iskola igazgatójánál	Iskola: 06/83 356 004 Pacsi Krisztián: 06/30 475 4349
Írásbeli panasz	személyesen vagy más által átadott irat útján	Hétfőtől péntekig, 8.00-16.00 között az iskola igazgatójának	8796 Türje, Szabadság tér 11-15.
	postai úton	bármikor	az iskola címére
	elektronikus levélben	bármikor	titkarsag@altisk-turje.edu.hu pacsikrisztian@gmail.com

2.1. A panasz bejelentése

2.2. A 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, faxon, 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

Sorszám:	
Panasz benyújtásának ideje: év hó nap
Panasz benyújtásának módja (a megfelelő aláhúzendő):	szóbeli: személyes / telefon írásbeli: postai levél / személyesen átadott levél / e-mail / fax
Panaszos adatai:	Intézmény neve, címe: Képviselőjében eljáró személy: Elérhetőségek (levelezési cím, telefon, e-mail, fax):
A panasz leírása:	
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy:	
Panasz lezárásának határideje:	
A kivizsgálás során szerzett információk, szakvélemények stb. rövid leírása:	
A panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoklása	
Panasz megválaszolásának ideje, módja	
A panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információk (pl. panasz oka, gyakorisága)	
Csatolt mellékletek megnevezése:	

