

Csornai Középiskolai Kollégium

9300 Csorna, Szent István tér 11.

OM:200952

Panaszkezelési Szabályzat

2023.

A panaszkezelési rend a kollégiumban

- A kollégium tanulóit, szüleit/gondviselőiket, valamint a kollégium dolgozóit *panasztételi jog* illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban a kollégium köteles illetve jogosult intézkedésre.
- Panaszt csak a kollégiumi tagsági jogviszonnyal rendelkező tanuló vagy szülője nyújthat be.
- A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket a panasz milyenségétől függően a csoportvezető nevelőtanárok és az intézmény igazgatóhelyettese *köteles megvizsgálni*.
- Jogossága esetén kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény igazgatójánál, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.
- A „Panaszkezelési szabályzat”-ról a kollégiumba való beköltözéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleit, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

1. A panaszkezelés lépcsőfokai

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy a csoportvezető nevelőtanárhoz fordul.
2. A csoportvezető nevelőtanár kezeli a problémát, vagy az igazgatóhelyetteshez fordul.
3. Az igazgatóhelyettes kezeli a problémát, vagy az igazgatóhoz fordul.
4. A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul.

2. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (+36-96-261-245 vagy +36-96-261-255 7-es mellék)
- írásban (9300 Csorna, Szent István tér 11.)
- elektronikusan (csornaikollegium@gmail.com ;)

3. A panaszkezelés célja:

A munkavégzés során a szülők, tanulók, alkalmazottak körében keletkező problémákat, vitákat a megfelelő szinten, a legkorábbi időpontban lehessen feloldani, megoldani.

Panaszkezelési Szabályzat

4. Panaszkezelés tanuló esetében

I. szint

- A panaszos problémájával a csoportvezető nevelőtanárhoz fordul.
- A csoportvezető nevelőtanár aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén a csoportvezető nevelőtanár egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

II. szint

- Abban az esetben, ha a csoportvezető nevelőtanár nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az érintett igazgatóhelyettes és/vagy igazgató felé.
- Az érintett igazgatóhelyettes és/vagy igazgató 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy 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 bevalást. Ha a probléma megnyugtatóan lezárult, feljegyzésben rögzítik.

III. szint

- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az igazgató 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 általános igazgatóhelyettes, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegezi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

5. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

I. szint

- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.

Panaszkezelési Szabályzat

- 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.

II. szint

- 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 igazgató a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére írásban is.
- Ezután, a fenntartó képviselője és 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.

III. szint

- Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást jogszabályi szabályozók határozzák meg.

A folyamat gazdája az általános igazgatóhelyettes, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegezi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

6. Szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

I. szint

- A panaszos szülő a csoportvezető nevelőtanárhoz fordul problémájával
- A csoportvezető nevelőtanár megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, tisztázza a panaszossal az ügyet. Amennyiben jogos, tovább viszi az érintettek felé

Panaszkezelési Szabályzat

- Jogos panasz esetén 5 munkanapon belül egyeztet az érintettekkel, a panaszossal. Ha ez eredményes, akkor az ügy megnyugtatóan zárul.

II. szint

- Abban az esetben, ha a csoportvezető nevelőtanár nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az érintett igazgatóhelyettes felé.
- A igazgatóhelyettes 15 munkanapon belül egyeztet a panaszossal és az érintettekkel.
- Egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor az ügy megnyugtatóan lezárul.

III. szint

- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az igazgató a fenntartó bevonásával 20 napon belül megvizsgálja a panaszt, közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére
- Fenntartó egyeztet a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor az ügy eredményesen lezárul

7. Dokumentációs előírások

A panaszokról az általános igazgatóhelyettes „*Panaszkezelési nyilvántartás*”-t köteles vezetni, 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 utóiratoként feljegyzés a további teendő(k)ről.

Panaszkezelési Szabályzat

8. Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap		
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:	
Panasz leírása:		
Panasz fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	

Panaszkezelési Szabályzat

A Panaszkezelési Szabályzatot a Csornai Középiskolai Kollégium nevelőtestülete elfogadta.

A szabályzatot a Kollégiumi Diákönkormányzat véleményezte és elfogadta.

Csorna, 2023. augusztus 31.

.....
hitelesítő

.....
hitelesítő

.....
Kollégiumi Diákönkormányzat elnöke


.....
Pintér Tamás
igazgató