

Panaszkezelési Szabályzat

**TÖRÖKSZENTMIKLÓSI KODÁLY ZOLTÁN
ALAPFOKÚ MŰVÉSZETI ISKOLA**

2019.

Az iskola tanulóit, szülőket/gondviselőket, valamint az intézmény alkalmazottait **panasztételi jog** illeti meg. A Panaszkezelési Szabályzatról az iskolába lépéskor a Házirenddel együtt minden tanulót, szüleit és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

A panaszkezelési eljárás lefolytatása az Adatvédelmi Szabályzat betartásával történik.

1. A szabályzat célja

A szabályzat célja, hogy meghatározza

- a panasz fogalmát, értelmezését, kategóriáit,
- a panasz dokumentálás rendjét,
- a panasz nyilvántartásba vételével kapcsolatos előírásokat,
- a panasz kivizsgálás menetét,
- a panasz kezelési rendjét, a panaszkezelés dokumentálási módját,
- a panasz megelőzési tevékenység eljárásrendjét,
- a panaszkezeléssel kapcsolatos feladat- és felelősségi köröket,
- a panaszok intézményi önértékelésben betöltött szerepét, rendjét.

2. A panasz fogalma, értelmezése

A panasz alatt érteni kell minden olyan észrevételt, bejelentést – függetlenül annak megjelenési formájától – amely a köznevelési intézménnyel, a köznevelési intézményben folyó tevékenységgel, az ott foglalkoztatott dolgozókkal, valamint az intézménnyel tanulói jogviszonyban lévő személyekre vonatkozóan negatív megállapítást tartalmaz, kifogást fogalmaz meg.

A panasz jellemző megjelenési formái:

- sajtó,
- rádió,
- televízió,
- elektronikus információ,

- írásbeli bejelentés,
- szóbeli panasz stb.

3. A panasz dokumentálás rendje

Írásbeli feljegyzést kell készíteni azokról a szóbeli panaszokról, melyek egyéb úton nem dokumentálhatók, illetve nem dokumentáltak. A panasz dokumentálása akkor szükséges, ha szóbeli megbeszéléssel, minden fél bevonásával nem kerültek megoldásra.

A dokumentálás rendje más-más feladatot jelent az egyes panaszok közlési, megjelenési formái szerint.

Az írásban megjelent panaszokat külön dokumentálni nem szükséges.

A rádióban, televízióban sugárzott, panasz értékkel bíró adásokat lehetőség szerint rögzíteni kell, s a panasszal kapcsolatos adatokról feljegyzést kell készíteni.

A panasz dokumentálásával kapcsolatban feltétlenül ki kell térni a következőkre:

- a panasz tárgy, témája,
- a panasszal érintett időszak, időpont,
- a panasszal érintett személy, csoport, tevékenység,
- a panasztevő,
- a panasz megjelenési formája.

A panaszokról készült írásos dokumentumokat, beleértve a panaszról készült feljegyzéseket is, a köznevelési intézményben kialakított iktatási rend szerint kötelezően iktatni kell.

4. A panasz nyilvántartásba vételével kapcsolatos előírások

A panaszokat az iktatásukat követően nyilvántartásba kell venni. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell legalább a következőket:

- sorszám,
- iktatószám,
- panasz tárgya, témája,
- a panasszal érintett személy, csoport, tevékenység,

- a panasztevő,
- a panasz megjelenési formája,
- a panasz kivizsgálás adatai (felelős, vizsgálat kezdő és befejező időpontja, megállapítások),
- a panasz kezelés adatai,
- a panasz megelőzés adatai,
- névtelen bejelentés esetén az intézmény az ügygel nem foglalkozik.

5. A panasz kivizsgálás menete

A panasz kivizsgálási tevékenység a következő szakaszokra bontható:

- a kivizsgálásért felelős személyek meghatározása,
- a panaszt tevő értesítése a panasz kivizsgálási eljárás megindításáról,
- az érintett személynek a panasz dokumentumainak átadása,
- információk beszerzése a tényállás tisztázásához minden érintett féltől,
- a tényállás tisztázása a panasz valós, vagy vélt jellegének megállapítása,
- a tényállás és a dokumentumok továbbítása az illetékes vezetőnek.

A panaszt nem kell kivizsgálni akkor, ha

- az intézményhez benyújtott panasz nem az intézményhez kötődik,
- a panasz olyan tartalmú, amely tartalma miatt nyilvánvalóan nem valós panasz, pl. jogszabályokkal, intézményi belső szabályozásokkal ellentétes stb.,
- a panaszt az intézmény már elbírálta, és változatlan tartalommal került benyújtásra.

A panasz kivizsgálási folyamatot abba kell hagyni, ha a panaszt a panaszt tevő visszavonja, s a kivizsgálás addig feltárt eredményei azt a tényállást támasztják alá, hogy a panasz nem valós.

5.1. A panasz kivizsgálásért felelős személy meghatározása

A panasz kivizsgálási tevékenység során első lépés a kivizsgálásért felelős személy, személyek meghatározása. Ezt a tevékenységet az intézményvezető, személyes érintettsége esetén az illetékes intézményvezető-helyettes végzi az iskola KT-val egyetértésben. Az

intézményvezetők érintettsége esetén a döntést a nevelőtestület hatáskörébe kell utalni, a nevelőtestület pedig kijelöli a panasz kivizsgálásért felelős személyt.

5.2.A panaszt tevő, valamint a panasszal érintett értesítése a panaszvizsgálati eljárás megindításáról

A panaszvizsgálati eljárás megindításáról írásban értesíteni kell

- a panaszt tevőt, valamint
- a panasz érintettjét.

A panasztevőt akkor kell a panaszvizsgálati eljárás megindításáról értesíteni, amennyiben panaszát nevének, elérhetőségének megadásával nyújtotta be, vagy egyébként ismert a panasztevő személye. A panasszal érintett személy, illetve személyek értesítéséről is gondoskodni kell, ha a panaszból egyértelműen kiderül, hogy ki, kik, illetve mely csoport volt az, aki a panasszal érintett.

Az értesítést megteheti az intézményvezető, illetve a panasz kivizsgálásában részt vevő személy is.

Az értesítés minden esetben írásban történik.

5.3.A panasz dokumentumainak átadása

A panasz dokumentumainak átadása során át kell adni az ügyben eddig keletkezett valamennyi dokumentumot, beleértve az írott feljegyzést, a különböző adathordozón rögzített anyagokat. A panasz dokumentumainak átadása az intézményvezető, illetve az intézményvezető-helyettes döntése alapján történhet:

- az eredeti dokumentumok, illetve,
- másolatok formájában.

Az eredeti dokumentumok átadását akkor kell mellőzni, ha azok olyan jellegűek, melyek megsemmisülése aránytalan nagy hátránnyal járna az intézmény számára. Az átadott dokumentumokról átadás-átvételi jegyzék készül.

5.4. Információk beszerzése a tényállás tisztázásához

A tényállás tisztázásához, amennyiben a panasz elbírálásához rendelkezésre álló adatok nem elegendők, bizonyítási eljárást kell lefolytatni.

A tényállás tisztázásához a panasszal érintett személyt, személyeket meg kell hallgatni, lehetőséget kell adni arra, hogy az ügygel kapcsolatos véleményüket elmondhassák, illetve az általuk ismert információkat, iratokat átadhassák.

A tényállás tisztázásához szükség esetén szakértőt is be lehet vonni akkor, ha az adott terület speciális szakismeretet igényel.

Ellentmondó adatok (vélemény) esetén közös megbeszélést kell megvalósítani, kiskorú esetén szülő jelenlétében.

5.5. A tényállás tisztázása a panasz valós, vagy vélt jellegének megállapítása

A panasszal kapcsolatos tényállás alapján meg kell állapítani azt, hogy

- valós, vagy
- vélt panaszról van-e szó.

5.5.1. Vélt panasz

Vélt a panasz akkor, ha az olyan területre vonatkozik, melyről az intézmény, az intézményben dolgozók, illetve az intézmény tanulói közvetlenül nem tehetnek, nem az ő helytelen magatartásukból, intézkedéseikből következik, illetve nem ellentétes valamely belső intézményi, illetve egyéb jogszabályi előírással.

5.5.2. Valós panasz

Valós a panasz akkor, ha a panaszos által előadottak

- az intézmény hatáskörébe tartoznak,
- a feltárt valóság valamilyen helytelen magatartásra, intézkedésre irányul, vagy valamely szabálytalanságra hívja fel a figyelmet.

Valós panaszok esetében vizsgálni kell, hogy a panasz olyan dologra irányul-e, melyet

- az érintettek szándékosan tettek, vagy
- nem szándékosan tettek.

A valós panaszt meg kell vizsgálni a tekintetben is, hogy

- egyedi, vagy
- ismétlődő-e, illetve olyan panasz, mellyel kapcsolatban több panaszos is lehetne.

A valós panasszal kapcsolatban vizsgálni kell azt is, hogy a panasz feltárása alapján felelősséget tisztázó eljárásra szükség van-e vagy sem.

5.6.A tényállás és a dokumentumok továbbítása a felettes vezetőknek

A tényállást a panasz kivizsgálását követően továbbítani kell az intézményvezető, vagy az intézményvezető-helyettes felé. Amennyiben a panasszal az intézményvezetés érintett, a panasz kivizsgálásának eredményét a nevelőtestület elé kell vinni.

A dokumentum továbbításának célja,

- valós panasz esetén a szükséges intézkedések megtétele,
- vélt panasz esetén a tájékoztatás a vélt panaszról.

6. A panasz kezelési rendje

A panaszkezelési tevékenység a valós panaszokkal kapcsolatban szükséges. A panaszkezelés célja, hogy:

- hozzájáruljon a valós panaszok kapcsán feltárt tények, körülmények újbóli előfordulásának megelőzéséhez,
- a panasszal érintett tény, körülmény alapján a helyzet rendezése,
- felelősség megállapításra kerüljön, megfelelő ellenőrzési pontok beépítésre kerüljenek.

A panaszkezelés során:

- amennyiben lehetséges a panaszt orvosolni kell (a panaszos számára olyan helyzetet, lehetőséget kell teremteni, hogy a panaszos helyzet, körülmény megszűnjön),
- meg kell keresni a panasszal kapcsolatos felelősöket,

- anyagi károkozás esetén a kár okozója, illetve gondviselője felelősséggel tartozik az okozott kárért.

6.1. Panaszkezelés tanuló esetében

- A panaszos (kiskorú tanuló esetén a szülő/gondviselő) problémájával a főtárgy/kötelező tárgy tanárhoz fordul. Abban az esetben, ha a panaszos nem tudja megoldani ez úton a problémát, akkor a feletteshez fordulhat.
- Az intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet az összes érintett bevonásával.
- 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 beválást.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az intézmény vezetője a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszossal vagy képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.
- A folyamat gazdája az intézményvezető-helyettes, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

6.2. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

- A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.
- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a 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 és az érintettekkel.
- Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős az azt követő 3 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 megoldáshoz türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős a beválást.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, sem az intézményvezető közreműködésével, akkor az intézményvezető és a panaszos a fenntartóhoz fordulhatnak.
- Az intézményvezető a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére írásban is.
- Ezután a fenntartó képviselője és az intézményvezető egyeztetnek a panaszossal és az érintettekkel, 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.
- Ha a panaszos nincs megelégedve az intézmény intézkedésével, akkor a Munkaügyi bírósághoz fordulhat.
- A folyamat gazdája az illetékes intézményvezető-helyettes, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

7. A panaszkezelés dokumentálási módja

A panaszkezelés során a panasz iktatásától kezdve a kezelés minden fázisát dokumentálni kell. A keletkezett dokumentumokat meg kell őrizni, és az eljárás során lehetőséget kell engedni a panaszosnak, valamint a panasszal érintettnek arra, hogy a dokumentumokba betekinthessen.

A panasz kivizsgálásáról, a panasz kezeléséről az intézmény indokolt esetben határozattal dönt. A határozatot megküldi az érintetteknek. A dokumentumokat az Iratkezelési szabályzatnak megfelelően kell megőrizni.

8. A panasz megelőzési tevékenység eljárásrendje

Az intézmény számára jelentős feladatot jelent az, hogy a panaszok kivizsgálását követően külön figyelmet fordítson a panasz megelőzési tevékenységre. A panaszmeelőzési tevékenység célja, hogy még egyszer az intézményhez ugyanazzal a panasszal ne forduljanak, azaz szűnjön meg az ok, ami a panaszt előidézte.

A panasz megelőzési tevékenység körébe tartozó feladatok:

- a megelőzési lehetőségek feltárása,
- a megelőzési tevékenység meghatározása, felelős kijelölése, határidő kitűzése,
- a panasz kezelésével kapcsolatos intézkedések nyomon követése,
- a megelőzési tevékenységgel kapcsolatos ellenőrzési pontok beiktatása, működtetése,
- beszámoltatás a további panasz megelőzéséről.

8.1. A megelőzési lehetőségek feltárása

A panasz megelőzési tevékenység első fontos feladata annak megállapítása, hogy a panasszal kapcsolatban van-e lehetőség panasz megelőzési tevékenységre, vagy a panasz jellege miatt arra nincs mód. Amennyiben a panaszhoz hasonló panaszok részben vagy teljes egészében megelőzhetőek, meg kell keresni a hatékony megelőzési tevékenységeket.

8.2. A megelőzési tevékenység meghatározása, felelős kijelölése, határidő kitűzése

Az újbóli panaszok megelőzésének lehetőségeket feltárt megelőzési lehetőségeket meg kell vizsgálni a várható eredményességük szempontjából, majd a leghatékonyabb eszközöket kell alkalmazni. Szükséges a felelős meghatározása, a határidő kitűzése.

Az intézményvezető, illetve a panaszkezelésben felelősséget viselő személy, csoport feladata, hogy pontosan meghatározza a panasz megelőzési tevékenységet, illetve hogy kijelölje az egyes tevékenységekkel kapcsolatos felelősöket és a határidőket kitűzze.

8.3. A panasz kezelésével kapcsolatos intézkedések nyomon követése

A panaszkezelési tevékenységgel összefüggő intézkedések nyomon követése az intézményvezető, illetve a panaszkezelésben felelősséget viselő személy, csoport feladata. A nyomon követés során:

- nyomon kell követni az elrendelt feladatokat, tevékenységek végrehajtásának helyzetét (hol tart a feladatellátás)
- elemezni kell a hasonló panasz-tételi lehetőségeket
- értékelni kell a panaszkezelés eredményét.

8.4. A megelőzési tevékenységgel kapcsolatos ellenőrzési pontok beiktatása, működtetése

Amennyiben lehetőség van a panaszkezelés során törekedni kell a megelőzés érdekében az intézmény működésében, működési rendjében új ellenőrzési pontok beiktatására.

9. A panaszkezeléssel kapcsolatos feladat- és felelősségi körök

A panaszkezeléssel kapcsolatos feladat- és felelősségi körök összekapcsolódnak. A panaszkezelési tevékenység legfőbb irányítója az intézményvezető, aki e feladatát más személyre is átruházhatja. Az intézményvezető felelőssége, hogy

- az intézmény szakmailag is a jogszabályoknak, valamint a belső szabályoknak megfelelően működjön, az ezzel kapcsolatos panaszok figyelemmel kísérésre kerüljenek,
- a valós panaszok megfelelő módon kezelésre kerüljenek, a szükséges intézkedések megszülessenek, a panaszok alapján feltárt problémák minden érintett fél bevonásával orvosolva legyenek.

10. Záró rendelkezések

Jelen szabályzat annak kihirdetésének napján lép hatályba, s rendelkezéseit a szabályzat hatályon kívül helyezéséig kell alkalmazni.

Kelt: Törökszentmiklós, 2019. szeptember 2.


 Balázs Zsolt
 intézményvezető

