

Panaszkezelési szabályzat

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 folyamatoknak.

1. Panaszkezelési alapelvek

- Az iskola tanulóit, a tanulók szüleit/törvényes képviselőit, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre.
- A panaszkezelésnek érdeminek kell lennie, mely során fel kell tárni a panasz okát, és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni.
- A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.
- A panaszt a lehető legrövidebb időn belül jelezni kell az elsődleges érintettnek szóban vagy írásban.
- Felsőbb panaszkezelési szinteken lévők bevonására csak a panasztevő és a panaszos sikertelen szóbeli vagy írásbeli egyeztetése után kerül sor.
- Névtelen bejelentés kivizsgálására nincsen mód, az egyeztetés és visszacsatolás lehetőségének hiánya miatt.
- A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, a tanulók szüleit/törvényes képviselőit, valamint minden új dolgozót tájékoztatni kell.

2. A panaszkezelés menete

Forma	Mód	Időpont	Elérhetőség
Szóbeli	személyesen	H-Cs: 8:00 – 15:30, P: 8:00 – 13:30 – az egyéni fogadóórákon	7624 Pécs, Alkotmány utca 38.
Írásbeli	elektronikus úton (Mozanapló, email)	bármikor	a tanárok elérhetőségein, vagy titkarsag.gyak1@pte.hu
	postai úton	bármikor	7624 Pécs, Alkotmány utca 38.
	személyesen, vagy más személy által átadott irat útján	H-Cs: 8:00 – 15:30, P: 8:00-13:30 – az iskola titkarságán	7624 Pécs, Alkotmány utca 38.

3. Diákok és szülők panaszai esetén

1. A problémával először ahhoz a pedagógushoz forduljanak, ahol a probléma keletkezett. Amennyiben közösen sikerül a problémát megoldani, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.
2. Abban az esetben, ha az érintett pedagógus nem tudja megoldani a problémát, vagy a diák/szülő továbbra is fenntartja panaszát, az osztályfőnöknek kerül továbbításra a panasz. Amennyiben az osztályfőnök bevonásával sikerül a problémát megoldani, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.
3. Amennyiben az osztályfőnök közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény a panasz kapcsán, és akár a szülő vagy a pedagógus elégedetlen a panaszkezelés eredményével, akkor a Panaszkezelési Nyilvántartó Lap kitöltésével, írásos formában a panasz a tagintézmény-vezetőhöz kerül.
4. A tagintézmény-vezető vezetésével történik a további intézkedés. Amennyiben közösen sikerül a problémát megoldani, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.
5. Amennyiben a szülő, vagy a pedagógus számára nem megnyugtatóan zárul le a panaszkezelési eljárás, és a panasz továbbra is fennáll, akkor azt az igazgatónak kell jelezni, aki saját panaszkezelési eljárásrendjét alkalmazza.

4. A panaszkezelési út

Panasztevő	Akire a panasz vonatkozik	Panaszkezelési út
Tanuló	Pedagógus	érintett pedagógus → osztályfőnök → tagintézmény-vezető
	Tanuló	érintett tanuló → érintett osztályfőnök(ök) → tagintézmény-vezető
	Oktatást segítő dolgozó	érintett oktatást segítő dolgozó → osztályfőnök → tagintézmény-vezető
	Tanárjelölt	tanárjelölt → vezetőtanár → hallgatói képzésért felelős vezető → tagintézmény-vezető
Szülő	Pedagógus	érintett pedagógus → osztályfőnök → tagintézmény-vezető
	Tanuló	érintett osztályfőnök(ök) → tagintézmény-vezető
	Oktatást segítő dolgozó	érintett oktatást segítő dolgozó → osztályfőnök → tagintézmény-vezető
	Tanárjelölt	tanárjelölt → vezetőtanár → hallgatói képzésért felelős vezető → tagintézmény-vezető
Pedagógus	Pedagógus	érintett pedagógus → munkaközösség-vezető → tagintézmény-vezető
	Tanuló	érintett tanuló → érintett osztályfőnök(ök) → tagintézmény-vezető
	Oktatást segítő dolgozó	érintett oktatást segítő dolgozó → tagintézmény-vezető
	Tanárjelölt	tanárjelölt → vezetőtanár → hallgatói képzésért felelős vezető → tagintézmény-vezető
	munkaügyi kérdések	iskolaitkár → tagintézmény-vezető → igazgató

5. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

- Az írásbeli panasz benyújtását követően a panaszos tájékoztatást kap az iskolától, hogy 15 napon belül választ kap az intézkedésről.
- A panaszt megvizsgáljuk, és a panasszal kapcsolatos döntést/intézkedést indoklással együtt közöljük a panaszossal.
- Amennyiben a panaszkezelés nem az intézmény hatáskörébe tartozik, akkor az iskola a panaszost tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz fordulhat.

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,
- a partnerek panaszkezeléssel kapcsolatos elégedettségét.

6. Panasznyilvántartás

Az írásban/panasznyilvántartó lapon érkezett panaszokról és az azokat megoldó intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- a panasz leírását, tárgyát képező esemény vagy tény megnevezését,
- a panasz benyújtásának időpontját és módját,
- a panasz megoldását szolgáló szükséges intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indoklása,
- a panasz kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy(ek) nevét, az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét,
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt.

A nyilvántartás az irattárban található, vezetése az iskolatitkár, felügyelete a tagintézmény-vezető helyettes feladata.

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

Sorszám:	Iktatószám:
A panasz benyújtásának ideje: év hónap nap	
A panasz benyújtásának módja: (aláhúzással jelölendő)	szóbeli: telefon/személyesen írásbeli: Mozanapló / email / postai levél / személyesen átadott levél
Panasztevő adatai:	Név: Elérhetőségek - cím, telefonszám, email:
A panasz leírása:	
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy:	
A kivizsgálás során beszerzett információk, szakvélemények rövid leírása:	
Szükséges intézkedés, elutasítás esetén annak indoklása:	
A panaszkezelés elemzéséhez és a fejlesztéshez kapcsolódó egyéb információk (panasz oka, gyakorisága):	
Panasz megválaszolásának módja, határideje:	
Csatolt mellékletek megnevezése:	