

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

## 1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

## 1.1. Bevezetés

Az Ady Endre Általános Iskola, Gimnázium és Alapfokú Művészetoktatási Intézmény a referencia 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 referencia intézményi partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon a referencia intézményi tevékenységeknek, az intézményi minőségirányítási folyamatoknak.

## 1.3. Alapelvek

Referencia 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, 8.00-16.00 között az iskola igazgatójánál vagy az ügyeletes vezetőnél	titkárság, igazgatói, igazgatóhelyettesi iroda
	telefonon	Hétfőtől péntekig, 8.00-16.00 között az iskola igazgatójánál vagy az ügyeletes vezetőnél	92/596-390
Írásbeli panasz	személyesen vagy más által átadott irat útján	Hétfőtől péntekig, 8.00-16.00 között az iskola igazgatójának vagy az ügyeletes vezetőnek	titkárság, igazgatói, igazgatóhelyettesi iroda
	postai úton	bármikor	az iskola címére
	elektronikus levélben	bármikor	info@ady-zala.sulinet.hu
	telefaxon	Hétfőtől péntekig, 8.00-16.00 között	92/596-393

## 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 ([www.ady-zala.sulinet.hu](http://www.ady-zala.sulinet.hu)) is elérhetővé, illetve közzéteszi.

### 6.2. Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2012. december 15. napjától hatályos.

**MELLÉKLET: 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:	<p>Intézmény neve, címe:</p>  <p>Képviselőjében eljáró személy:</p>  <p>Elérhetőségek (levelezési cím, telefon, e-mail, fax):</p>
A panasz leírása:	
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy:	
Panasz lezárásának határideje:	
A kivizsgálás során beszerzett 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:	