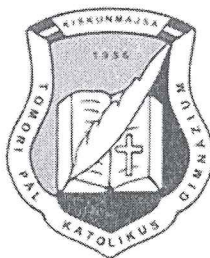


Tomori Pál Katolikus Gimnázium, Technikum és Kollégium

Kiskunmajsza

OM: 203168



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

/Érvényes: 2023. január 01-től/

A fenntartó részéről jóváhagyta és hatályba léptette:


.....
Dr. Bábel Balázs
kalocsa-kecskeméti érsek




.....
Farkas Miklós Zoltán
igazgató



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

BEVEZETÉS

Az iskola a partnerek panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

A SZABÁLYZAT CÉLJA

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon intézményi tevékenységünknek.

ALAPELVEK

A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni. A beérkezett észrevételeket elemezzük. A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.

A PANASZ MENETE

PANASZKEZELÉS LÉPCSŐFOKAI

1. Panasz esetén a panaszban érintett személy (szaktanár) kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul.
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az intézményvezető-helyettesekhez fordul.
3. Az intézményvezető-helyettes kezeli a problémát, vagy az intézményvezetőhöz fordul.
4. A panasztevő közvetlenül az intézményvezetőhöz fordul.

A PANASZ BEJELENTÉSE

Bejelentés formája	Módja	Időpontja	Elérhetőség
Szóban	Személyesen	- hétfőtől-csütörtökig 8.00 – 15.30 között, pénteken 8.00 – 13.30 között az iskolai titkárságon - fogadóórán, - szülői értekezleten, - SZMK értekezleten, - illetve a szaktanárral vagy osztályfőnökkel egyeztetett időpontban	Tomori Pál Katolikus Gimnázium, Technikum és Kollégium
Írásban	személyesen, postai úton vagy elektronikusan	hétfőtől-csütörtökig 8.00 – 15.30 között, pénteken 8.00 – 13.30 között az iskolai titkárságon	személyesen/postai úton (Tomori Pál Katolikus Gimnázium, Technikum és Kollégium 6120 Kiskunmajsza Kálvária u. 6.) vagy e-mailben (titkarsag@tomorimajsa.hu)

A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA ÉS MEGVÁLASZOLÁSA

A szóbeli panaszt az iskola a lehetőségek figyelembe vételével a legrövidebb időn belül megvizsgálja, és az indoklással ellátott döntést a lehető leghamarabb közli. Írásbeli panasz esetén a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldjük a döntést a panaszos részére. Ha a panaszkezelés nem az intézmény hatáskörébe tartozik, akkor vagy tájékoztatjuk a panaszost, hogy a panaszával milyen hatósághoz fordulhat, vagy az iskola veszi fel a kapcsolatot a hatóságokkal. A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. törvénybe és a kapcsolódó jogszabályokba beépített jogorvoslati előírásoknak megfelelően a tanuló érdekében az iskola döntése, intézkedése vagy intézkedésének elmulasztása ellen van lehetőség jogorvoslatot kérni.

PANASZKEZELÉS TANULÓ, SZÜLŐ ESETÉBEN

- A panaszos problémájával a szaktanárhoz vagy az osztályfőnökhöz fordul. A szaktanár vagy az osztályfőnök megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal. Jogos panasz esetén a szaktanár vagy az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha a szaktanár és a panaszos nem tudja megoldani a problémát, a panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul. Az osztályfőnök megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal. Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezető-helyettesek vagy az intézményvezető felé. Az intézményvezető-helyettesek vagy az intézményvezető egyeztet a panaszossal. Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 30 nap időtartam után az érintettek közösen értékelik, mennyire vált be a javasolt megoldás.
- Eredménytelen egyeztetés esetén a panaszos vagy képviselője a fenntartóhoz fordul, a jogszabálynak megfelelően az iskola intézményvezetőjén keresztül.

PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁSREND AZ ALKALMAZOTTAK RÉSZÉRE

- Az alkalmazott a panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki az SZMSZ szerint felelős annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
- A felelős megvizsgálja a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal. Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős egyeztet a panaszossal. Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult.
- Ha a probléma nem oldódott meg a felelős közreműködésével, akkor az intézményvezető 30 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, javaslatot tesz a probléma kezelésére. Ezután az intézményvezető egyeztet a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik.
- Eredménytelen egyeztetés esetén a panaszos a fenntartóhoz fordul, a jogszabálynak megfelelően.
- Ha a panaszos a fenntartó írásbeli intézkedésével nem ért egyet, problémájával a munkaügyi bírósághoz fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÓ LAP

PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÓ LAP		
Tomori Pál Katolikus Gimnázium, Technikum és Kollégium 6120 Kiskunmajsa Kálvária u. 6. telefon: 06/77/481-447 e-mail: titkarsag@tomorimajsa.hu		sorszám:
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve, címe, elérhetősége:	A panaszt fogadó neve: Beosztása:
Benyújtás módja:		
A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum):		
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős neve: Beosztása:	A kivizsgálás módja:	
Kivizsgálás módja, eredménye:		
Szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye/ <i>elutasítás, esetén indoklás:</i>		
Intézkedés végrehajtásáért felelős neve: Beosztása:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	A panasz lezárásának időpontja:
Csatolt melléletek:		