

**Evangélikus Középiskolai Kollégium Panaszkezelési Szabályzata**

**Panaszkezelés rendje a kollégiumban**

A kollégium diákjait és szüleiket, gondviselőiket, valamint a kollégium dolgozóit *panasztételi jog* illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban a kollégium köteles illetve jogosult intézkedésre. A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény csoportvezetői, a diákönkormányzat tanár segítője, a kollégium titkára, gazdasági vezetője *kötelesek megvizsgálni*, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél intézkedést kezdeményezni.

A „Panaszkezelési szabályzat”-ról a kollégiumba kerüléskor a házirenddel együtt minden diákot, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni szükséges.

**1. A panaszkezelés szintjei**

1. csoportvezető

2. DÖK segítő tanár, kollégium titkár, gazdasági vezető

3. igazgató

4. fenntartó

**2. Formális panaszkezelési eljárás**

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszaikat megtehetik:

* személyesen az intézményben
* telefonon
* postai úton
* elektronikusan

A panaszok kezelése elsősorban – a panasz tárgyától függően – a csoportvezető, DÖK segítő, kollégium titkár, gazdasági vezető és az igazgató hatáskörébe tartozik. Névtelen panaszokkal nem áll módunkban foglalkozni.

**3. Panaszkezelés szülő és diák esetében**

* A panaszos problémájával a csoportvezetőhöz fordul.
* A csoportvezető aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
* Jogos panasz esetén a csoportvezető egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
* Abban az esetben, ha a csoportvezető nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az igazgató felé.
* Az igazgató 3 munkanapon belül 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, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.
* Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos vagy képviselője jelenti a panaszt a fenntar­tó felé.
* A kollégium igazgatója 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 a munkaközösség vezető vagy minőségügyi vezető, 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.

**4. Panaszkezelési eljárásrend a munkavállalók részére**

* A panaszkezelési eljárás célja, hogy a kollégiumban történő munkavégzés során esetlegesen fel­­merülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen felolda­ni, megoldani.
* A munkavállaló 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.
* 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 elfogad­­ják 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.
* 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 a kollégium igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt és közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére írásban.
* 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.
* Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.
* A folyamat gazdája a kollégiumtitkár, 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.

**5. Dokumentációs előírások**

A panaszokról a fent jelzett személyek *Panaszkezelési nyilvántartás”-t kötelesek 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 utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről.

A nyilvántartó lap panasz dossziéban kerül elhelyezésre, melyet a gazdasági irodában őriznek meg.

**1. Melléklet**

|  |
| --- |
| **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: |