



Evangélikus Középiskolai Kollégium Panaszkezelési Szabályzata

**A kollégium fenntartója a Magyarországi Evangélikus Egyház.
Felettes szerv: MEE – Nevelési és Oktatási Osztály**

Panaszkezelés rendje a kollégiumban

A kollégium **diákjait** és szüleiket, gondviselőiket, valamint a kollégium dolgozóit *panasztételi jog* illeti meg. Panaszt csak a kollégiummal **jogviszonyban** lévő diák vagy gondviselője nyújthat be!

Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban a kollégium köteles illetve jogosult intézkedésre. A panasz jogosságát, a folyamatban megjelölt módon a munkatársak *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

pedagógiai folyamat esetén

1. csoportvezető
2. DÖK segítő tanár (ha releváns)
3. Munkaközösség vezető
4. Igazgató
4. Fenntartó

technikai probléma esetén

1. csoportvezető
2. gazdasági ügyintéző, kollégiumi titkár, élelmezés vezető
3. gazdasági vezető
4. igazgató

2. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait 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.

Az alapdokumentumokban foglaltakkal (PP, SZMSZ, Házirend egyéb szabályzatok) szemben panasszal élni nem lehet, annak felülvizsgálati útja nem panaszkezelési kérdéskör.

3. Tanulói panaszkezelési eljárás folyamata:

- A panaszos problémájával a **csoportvezetőhöz** fordul.
- A csoportvezető a lehetőségeihez mérten leghamarabb 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 az illetékes irányába.
- Ha a panasz nem oldódik meg, a csoportvezető közvetíti a panaszt az igazgató felé.
- Az igazgató 8 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Amennyiben a probléma megnyugtatóan lezárul, további intézkedésre nincs szükség.
- Amennyiben a problémának több érintettje van és egyeztetést, megállapodást igényel, 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 jelentheti 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 8 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 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 jelzi a panaszt.
- 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 utóiratoként feljegyzés a további teendő(k)ről.

A nyilvántartó lap panasz dossziéban kerül elhelyezésre, melyet a titkárságon 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:	