

Cseri Úti Kollégium
7400 Kaposvár, Cseri út 14

Panaszkezelési rend



2018.

1. Közérdekű bejelentések és panaszok kezelésének rendje a kollégiumban

Célja: A tanulót, szülőt, pedagógust, egyéb alkalmazottat érintő problémákat a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani vagy megoldani.

1.1 Alapvető szabályai:

- A kollégium diákjait, szüleiket/gondviselőiket, valamint a kollégium alkalmazottjait panasztételi jog illeti meg.
- Panaszt lehet tenni minden olyan ügyekben, melyekkel kapcsolatban a kollégium köteles, ill. jogosult az intézkedésre.
- A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket a kollégium intézményvezető helyettese köteles kivizsgálni.
- Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél intézkedést kezdeményezni.
- A Panaszkezelési szabályzatról a kollégiumi beköltözéskor a Házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket és minden új dolgozót tájékoztatni kell.
- A panaszos problémájával az érintetthez forduljon.
- A panasz kezelését a jelzés pillanatában meg kell kezdeni.
- A panaszosnak éreznie kell, hogy ügye nem csak neki fontos.
- A tipikus problémák külön figyelmet igényelnek.

1.2 A panasz bejelentése:

| A bejelentés módjai | | | |
|-----------------------------------|--|--|--|
| szóbeli panasz | személyesen | hétfőtől péntekig 8.00-16.00 között a meghatározott szintek szerint. | |
| | telefonon | hétfőtől péntekig 8.00-16.00 között a meghatározott szintek szerint | Tel: 82/222-914 |
| Írásbeli panasz | személyesen vagy más által behozott irat útján | hétfőtől péntekig 8.00-16.00 között a meghatározott szintek szerint | |
| | postai úton | bármikor | a kollégium címére 7400 Kaposvár, Cseri út 14. |
| | elektromos levélbe | bármikor | cseriutikollegium@gmail.com |
| Egyéb szinterek a panaszkezelésre | | - fogadóórák - szülői értekezletek - egyéb értekezletek, megbeszélések | |

1.3 Panaszkezelési eljárás:

- A panasz jogosságának vizsgálata.
- Jogos panasz esetén egyeztetés az érintettekkel.
- A szükséges intézkedések megtétele.
- Az érintettek tájékoztatása.

Közösségek és egyének egyaránt tehetnek panaszt. A kollégiumi nevelők és egyéb alkalmazottak a közalkalmazotti tanácson, munkaközösségeken keresztül, a szülők a Szülői munkaközösségen keresztül, a tanulók a Diákönkormányzaton keresztül is tehetnek panaszt.

1.4 A panaszkezelés szintjei:

- I. A tanuló problémájával elsősorban az ügyeletes nevelőt keresheti.
- II. Az ügyeletes nevelő, ha nem kompetens a panasz kezelésében továbbítja azt a csoportvezetőnek.
- III. Ha a csoportvezető nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt a kollégium intézményvezető helyettesének.
- IV. Szükség esetén a panaszkezelés érdekében az intézményvezető helyettes jelez az intézményvezető felé. Nem megnyugtató problémakezelés esetén a tanuló, szülő felnőtt az intézmény vezetőjéhez fordulhat.
- V. A probléma további fennállása esetén a panaszos a fenntartónál kérhet jogorvoslatot.

1.5 *Panaszkezelés a tanuló esetében:*

- A panaszos problémájával az ügyeletes nevelőhöz fordul.
- Ha az ügyeletes nevelő nem tudja megoldani a problémát, akkor a csoportvetőhöz (osztályfőnökhöz) 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 3 napon belül egyeztet az érintettekkel. Ha eredményes, akkor a probléma lezárul.
- Ha a csoportvezető nem tudja megoldani a problémát, közvetíti az intézményvezető felé.
- Az intézményvezető 15 munkanapon belül egyeztet a panaszosokkal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban, vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- Amennyiben a probléma megoldására türelmi időre van szükség az érintettek 30 nap után értékelik az eredményt.
- Ha a probléma továbbra is fennáll az intézmény vetője a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma megoldására.
- A fenntartó egyeztet a panaszossal, amit írásban rögzítenek.
- A folyamatot az intézményvezető helyettes kezeli, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. elkészíti beszámolóját az éves értékeléshez.

1.6. *Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére:*

- A panaszkezelési eljárás célja, hogy a kollégiumban történő munkavégzés során felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.
- Az alkalmazott 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 jogát. 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 ha a panaszos elfogadja 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 intézményvezető közreműködésével, akkor az intézményvezető a fenntartó felé jelez.
- 15 munkanapon belül az intézményvezető a fenntartó képviselőjének bevonásával közös javaslatot tesz a probléma kezelésére-írásban is.
- Ezután a fenntartó képviselője, és az intézményvezető egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
- Ha a panaszos eddig nem fordult munkaügyi bírósághoz a problémájával, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

- A folyamat szabályozója az intézmény igazgatóhelyettese, aki tanév végen ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

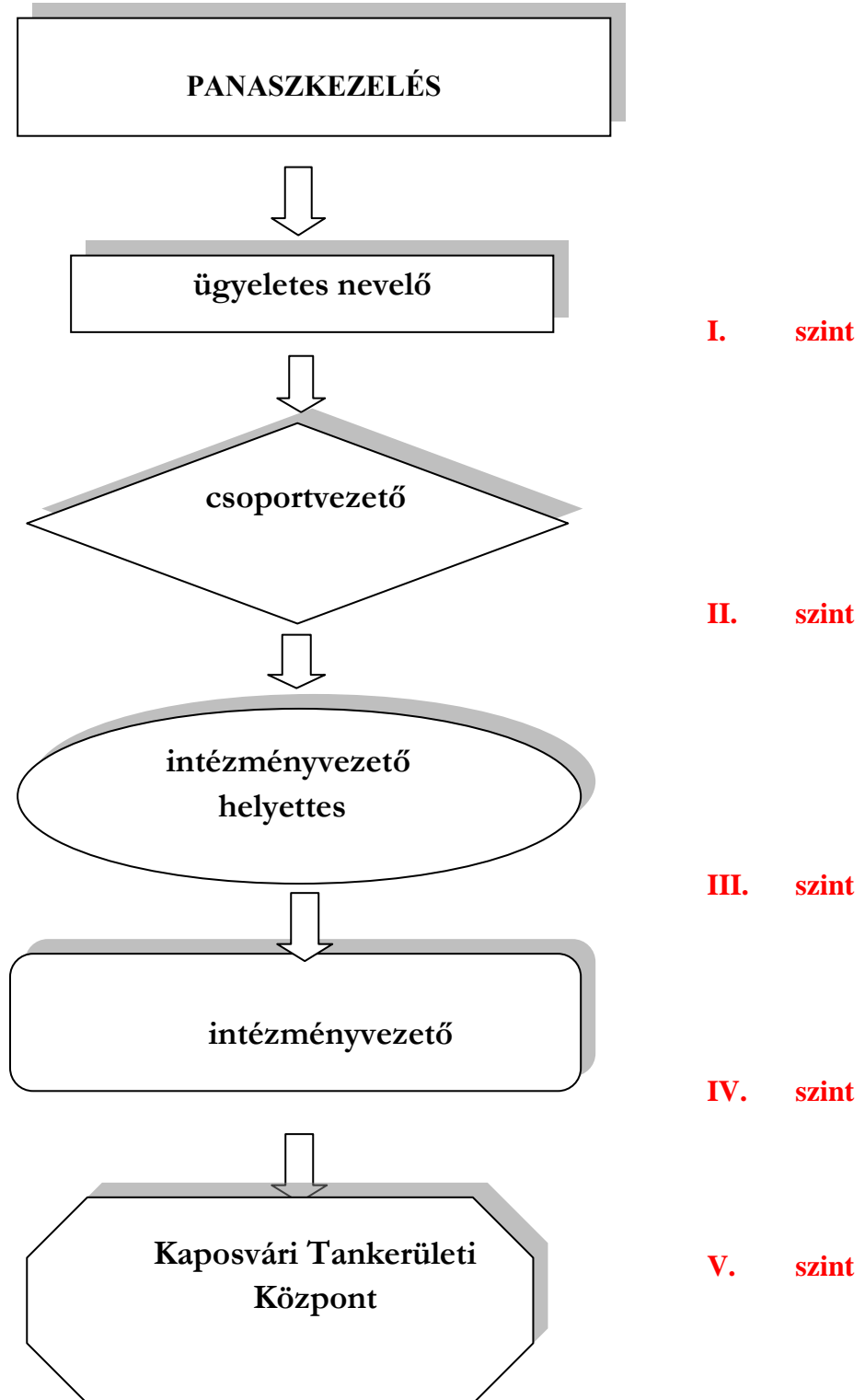
1.7 Dokumentációs előírások:

A panaszokról az intézmény igazgatóhelyettese „Panaszkezelési nyilvántartás”-t köteles vezetni, amelyeknek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasz tételének időpontja
2. A panasztevő neve
3. a panasz leírása (ha a panasz írásban történik)
4. A panasz az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
5. A panasz kivizsgálásának módja, eredménye
6. A szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
7. Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve.
8. A panasztevő tájékoztatásának időpontja
9. Ha a tájékoztatásírásban 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. A panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, jegyzőkönyv utóiratként feljegyzés a további teendő(k)ről.

2 Panaszkezelés mellékletei

2.1. sz. Panaszkezelés szintjei



PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÓ LAP

Sorszám:

Panasz benyújtásának ideje:

Panaszos adatai:

Panasztevő neve. címe:

Képviselőként eljáró személy:

Elérhetőségek:

Panasz benyújtásának módja

szóbeli: személyes/telefon
írásbeli: postai levél/személyesen átadott
levél/email

Panasz leírása

Kivizsgálásért és intézkedésért
felelős személy:

neve:

kivizsgálás módja:

beosztása:

panasz lezárásának
határideje:

A kivizsgálás során beszerzett információk,
szakvélemények stb rövid leírása

Panasz orvoslására szolgáló intézkedés rövid
leírása, elutasítás esetén annak indoklása

Panasz megválaszolásának ideje, módja