A Gerlai Általános Iskola panaszkezelési szabályzata

I. Általános rendelkezések, fogalom meghatározások

Szabályzatunk célja, hogy a Gerlai Általános Iskola a minőségbiztosítási elveinek megfelelően biztosítsa a használói visszajelzések lehetőségét, azok kezelését.

Célunk olyan eljárások alkalmazása, amelyek révén a tevékenységeink során keletkező, a követelményeknek nem megfelelő szolgáltatások azonosíthatóak, kezelhetőek legyenek.

A panaszkezelési eljárás alapja a panasz. Panasznak minősül minden, az intézmény működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival, esetleges mulasztásával kapcsolatos, a jelen szabályzatban felsorolt módon eljuttatott észrevétel, kifogás jellegű bejelentés.

A panaszok lehetnek nem hivatalosak és hivatalosak, függetlenül a panaszos szándékától.

Nem hivatalos panasz esetén az eljárás során a panaszos célja csupán az, hogy jelezze észrevételét, bejelentést tegyen észrevételéről, de nem kíván az intézmény részéről választ.

Hivatalos panasz esetén a panaszkezelési eljárásnak megfelelően járunk el, a folyamat minden esetben a Gerlai Általános Iskola intézményvezetőjének válaszával zárul.

II. A panasz benyújtásának módja

A panaszos szóban tett panaszát nem hivatalos panaszként kezeli az intézmény, amennyiben írásos formában nem történik meg a panasz benyújtása.

A hivatalos panaszt írásban kell megtenni, melyet a panaszos különböző csatornákon juttathat el a Gerlai Általános Iskola intézményvezetőjének.

A hivatalos panasz megtételéhez szükséges űrlapok megtalálhatóak jelen panaszkezelési szabályzat mellékleteként az intézmény honlapján (1. számú melléklet), valamint igényelhetők az intézmény iskolatitkári irodájában. (2 számú melléklet).

A panasz benyújtható:

- személyesen, a Gerlai Általános Iskola iskolatitkári irodájában (5623 Békéscsaba – Gerla, Csabai út 1.) 8.00-15.45 között a kitöltött 2. számú melléklet leadásával;
- írásban az alábbiak szerint:
  - postai úton (Gerlai Általános Iskola, 5623 Békéscsaba, Csabai út 1.) a kitöltött 1. számú melléklet eljuttatásával;
  - e-mailban az iskola@gerlai-bekes.sulinet.hu címre a kitöltött 1. számú melléklet csatolásával.

III. Hivatalos panaszkezelési eljárás

A hivatalos panaszkezelési eljárás lefolytatására csak az űrlapokon (1. sz., 2. sz. melléklet) kitöltött és aláírt formában benyújtott panaszok esetében kerül sor.

A Gerlai Általános Iskola csak a hivatalos panaszok esetén biztosítja a panaszkezelési folyamat lefolytatását. Amennyiben a panasz benyújtása nem a megfelelő formában történik, az intézmény a panaszt nem hivatalosnak tekinti, és ennek megfelelően jár el.

Határidők:
A személyesen vagy írásban benyújtott panaszt a beérkezés napján nyilvántartásba kell venni.

A panaszok elbírálása:
A Gerlai Általános Iskolával kapcsolatos összes panasz az intézmény vezetőjéhez kerül.

A panaszra hivatalos választ a Gerlai Általános Iskola intézményvezetője tesz írásban, a nyilvántartásba vételtől számított 15 munkanapon belül.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához további információra van szükség, a panasztevőt erről értesíteni kell.

A hivatalos panaszra írásban tett választ a panaszfelvételi űrlapon megadott elérhetőségre kell eljuttatni.

A Gerlai Általános Iskolába érkező írásos panaszokat az irattárban 5 évig meg kell őrizni.

IV. A panasz felülvizsgálata

A panaszos, amennyiben a panaszára adott hivatalos válaszban foglaltakkal nem ért egyet, vagy bejelentését új információval egészítené ki, kérheti a panaszára adott hivatalos válasz felülvizsgálatát.

A felülvizsgálati kérelmet a jelen szabályzat 3. számú mellékletében található űrlapon, az alapeljárás iktatószámára való hivatkozással kell benyújtani.

Határidő:
A felülvizsgálati kérelemről a Békéscsabai Tankerület igazgatója 15 napon belül dönt, melyről a felülvizsgálatra vonatkozó kérelemben általa megjelölt módon értesíti a panaszost.

A felülvizsgálat elbírálása:
A felülvizsgálati kérelemben foglaltakról a Békéscsabai Tankerület igazgatója dönt az alapeljárás hivatalos válaszát ellenjegyző intézményvezetővel történő konzultációt követően.

A felülvizsgálati kérelemre adott válasz kizárólag a Békéscsabai Tankerület igazgatója ellenjegyzésével érvényes.

A hivatalos panaszkezelési eljárás második, egyúttal legfelsőbb szintje a felülvizsgálati kérelemre adott válasszal zárul.

Békéscsaba, 2018. november 30.

1. számú melléklet

Panaszfelvételi űrlap írásban benyújtott panasztételhez

Panaszos neve:	Dátum:
Panaszos elérhetősége:	
Panasz tárgya:	
Panasz leírása:	
Panaszos aláírása	Panaszt átvevő aláírása
Válasz:	
Dátum:	intézményvezető aláírása

2. számú melléklet

Panaszfelvételi űrlap személyesen benyújtott panasztételhez

Panaszos neve:	
Panaszos elérhetősége:	
Panasz leírása:	
Dátum:	Panaszos aláírása

3. számú melléklet

Felülvizsgálati kérelem

Panaszos neve:	Dátum:
Panaszos elérhetősége:	
A panasz iktatószáma (ld. a visszaküldött eredeti panaszfelvételi űrlapon):	
A felülvizsgálati kérelem tartalma:	
Panaszos aláírása	A kérelmet átvevő aláírása
Válasz a felülvizsgálati kérelemre:	
Dátum:	Békéscsabai Tankerületi Központ igazgatója