



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Tartalomjegyzék

1. Általános rész	3
1.1. Bevezetés.....	3
1.2. A szabályzat célja.....	3
1.3. Alapelvek	3
2. A panaszok típusai, a bejelentés módjai	4
3. A panaszkezelés eljárásrendje.....	4
4. Panasznyilvántartás	6
5. A panaszkezelés folyamata.....	7
6. Jogorvoslati lehetőségek	7
7. Egyéb rendelkezések.....	8
7.1. A szabályzat elérhetősége	8
7.2. Hatálybalépés.....	8
<i>1.sz. melléklet PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÓ LAP</i>	<i>9</i>

1. Általános rész

1.1. Bevezetés

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

1.2. A szabályzat célja

Az intézménybe járó kollégistákat és azok szüleit/törvényes képviselőit, valamint az ott dolgozókat panasztételi jog illeti meg.

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy intézményi partnereinek elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a lényegi visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon az intézményi tevékenységeknek, az intézményi minőségirányítási folyamatoknak.

1.3. Alapelvek

Arra törekszünk, hogy a munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani. Intézményi gyakorlatunk alapkövetelménye partnereink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. A beérkezett észrevételeket elemezzük és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink továbbfejlesztéséhez. A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük. A panaszkezelést rövid határidővel, tisztességgel és érdemben kell elbírálni, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt minél előbb orvosolni kell.

2. A panaszok típusai, a bejelentés módjai

Szóbeli panasz: Személyesen vagy telefonon hétfőtől csütörtökig, 8:00 - 16:00 között, pénteken 8:00 - 13:00-ig az igazgató részére.

Írásbeli panasz: Személyesen vagy más által átadott irat útján. Hétfőtől csütörtökig, 8:00 - 16:00 között, pénteken 8:00 - 13:00-ig az igazgató részére.

- **Postai úton** bármikor az intézmény címére: 1143 Budapest, Tábornok utca 24.
- **Elektronikus levélben bármikor:** az intézmény email címe:
titkarsag@davidkiralykollegium.hu

3. A panaszkezelés eljárásrendje

- A panasz bejelentése
- A panasz jogosságának vizsgálata: a panasz jogosságával és okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetője köteles megvizsgálni,
- A szóbeli panaszt az intézmény haladéktalanul megvizsgálja és a lehető legrövidebb időn belül orvosolja. Ha a partner a panaszkezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az intézmény a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén a partnernek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén megküldi. Egyéb szóbeli panasz esetén, az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint járunk el.
- Írásbeli panasz esetén azt érdemben megvizsgáljuk és a panasszal kapcsolatos álláspontunkat, az érdemi döntést/intézkedést pontos indoklással ellátva a panasz közlését követő 15 napon belül írásban megküldjük a partner részére. Igény esetén, a kivizsgálás eredményéről telefonon, vagy e-mail-ben is értesítést küldünk.
- A panasz jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni vagy intézkedést kezdeményezni azzal a céllal, hogy az érintettek megállapodásra jussanak. Ennek lehetséges formái: közvetlen megegyezés az érintettekkel, mediációs folyamat elindítása, ill. fegyelmi eljárás kezdeményezése.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik.

- Ha a probléma a megállapodás ellenére is fennmarad, a panaszos vagy képviselője és/vagy az igazgató jelenti a panaszt a fenntartó felé. A fenntartó csak olyan ügyekkel foglalkozik, melyekben az intézmények már döntést hoztak, ám azzal az érintettek egyike nem elégedett (fellebbezés) vagy pedig ennek ellenére a panasz továbbra is fennáll.
- A fenntartó az intézmény vezetőjének és az érintetteknek a bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, egyeztet a panaszt tevővel, közös, írásos javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A folyamat gazdája az intézmény vezetője, aki a panasz jellegétől függően bevonhat más személyeket is a folyamat kezelésébe. Az intézmény vezetője 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.
- Amennyiben a panaszban az intézmény vezetője közvetlenül érintett, úgy az adott ügyet az intézményvezetés másik tagjának delegálja. Amennyiben az ügy a fenntartóhoz kerül, és ott fennáll a fenntartó képviselőjének érintettsége, úgy az ügyet a vezetőség más tagjának kell átadni.
- A panaszokról az intézmény vezetője „Panaszkezelési nyilvántartás”-t köteles vezetni.
- A panaszkezelési eljárás során mindvégig be kell tartani az adatvédelemmel kapcsolatos előírásokat.
- A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az intézménybe lépéskor a házirenddel együtt minden szülőt és minden új dolgozót tájékoztatni kell

4. Panasznyilvántartás

A partnerek panaszairól és az azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- a panaszos (intézmény/személy) adatait
- a panasz leírását, tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- a panasz benyújtásának időpontját és módját
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indoklását
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedésteljesítésének és a panasz lezárásának határidőjét
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt
- a panaszban megjelölt igényről való döntést
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját
- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl. panasz oka, gyakorisága)

Az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat három évig archiváljuk, ezt követően az adathordozókat (okiratokat) selejtezzük. A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panasz regisztrálásának és elbírálásának célját szolgálják. Felkészülünk a regisztrációjára és megkezdődik a panasz kivizsgálása, a hiányzó információk, szakvélemények stb. beszerzése. Amennyiben valamennyi fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

A döntés lehet:

- a panasz elfogadása szükséges intézkedés megtételével, mellyel a panaszos ügy lezárható.
- panasz részbeni elfogadása, a szükséges intézkedés megtételével, mellyel a panaszos ügy lezárható.
- panasz továbbítása, amennyiben a kivizsgálás nem vezet eredményre vagy a probléma a megoldás ellenére is fennmarad. (Az igazgató ezekben az esetekben a fenntartóhoz továbbítja a kivizsgálást a megfelelő dokumentumokkal együtt. Az intézmény saját

hatáskörében dönt vagy a Fenntartó bevonásával tesz javaslatot a fennálló probléma kezelésére.)

A döntéshozatalt a válasz elkészítése és megküldése követi írásos formában (írásban, faxon, e-mailben). Intézményünk kiemelt figyelmet fordít a minőségi panaszkezelés biztosítására, ezért a panaszkezelési folyamat végén monitoring (elemző) tevékenységet folytat, amelynek során többek között vizsgálja:

- a panaszok átfutási idejét
- a panaszok számát
- az intézményi szolgáltatásokhoz/jó gyakorlatok átadás - átvételhez kapcsolódó reklamációkat, a partnerek panaszkezeléssel kapcsolatos elégedettségét, illetve egyes konkrét panaszügy vonatkozásában a partner elégedettségét.

5. A panaszkezelés folyamata

- A panasz benyújtása
- Regisztráció, panasz nyilvántartása
- Kivizsgálás
- Döntés, válasz
- Elemzés, további korrekció

6. Jogorvoslati lehetőségek

A panasz elutasítása esetén az intézmény az érintett partnert írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával jogorvoslatért a Fenntartóhoz, illetve mely szervhez, hatósághoz, vagy bírósághoz fordulhat.

7. Egyéb rendelkezések

7.1. A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatát az intézmény faliújságján, valamint az igazgatóság szobájában is elérhetővé-, illetve közzéteszi, valamint az intézmény honlapján: www.davidkiralykollegium.hu

7.2. Hatálybalépés

Jelen szabályzatot a nevelőtestület ülésén egyhangúan elfogadta, az 2022. 09. 01 napjától hatályos.

Melléklet:

- Panaszkezelés nyilvántartó lap

Budapest, 2024. szeptember 1.



Salusinszky András
igazgató

 BZSH Dávid Király Kollégium	
PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÓ LAP	Iktatószám:
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:
A panasz benyújtásának módja:	
Panasz leírása:	
A panaszt fogadó neve, beosztása:	A panasztevő tájékoztatásának időpontja:
A panasz kivizsgálásáért felelős személy neve:	A panasz tényéből kiindulva szükség van-e szabálytalansági jegyzőkönyv kitöltésére? IGEN NEM
Szükséges intézkedés:	
Az intézkedés végrehajtásába bevontak köre:	
Az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határideje:	

Dátum:

Panaszt felvevő aláírása: