

<b>Folyamat neve</b>	<b>Panaszkezelés</b>
Folyamat célja	A szülők, a tanulók, a képzésben részt vevő személyek panaszai kezelésének, az intézményen belüli döntési, tájékoztatási jogköröknek a szabályozása. Eredményes panaszkezelés, jogszabályi kötelezettség alapján előírt jogorvoslati tevékenység, a feladatok és a hatáskörök szabályozott módon működjenek. A szülők, a tanulók, a képzésben részt vevő személyek, oktatók panaszai kezelődnek, az intézményen belüli döntési, tájékoztatási jogköröknek megfelelően.
Elvárt eredmény	A panasz jellegének megfelelően kivizsgálásra kerül, az ügy lezárása panasszal élő megelégedettségét váltja ki.
Folyamatgazda	Igazgató
Bevezetés időpontja	2023. szeptember

Srsz.	Tevékenységek	Felelős	Közreműködő	Határidő	Bemenő (felhasznált) dokumentum	Keletkező dokumentumok	Ellenőrzés, értékelés
Panaszkezelési folyamat tanuló (nappali tagozatos, képzésben résztvevő), törvényes képviselő (szülő/gondviselő) esetében							
1	Panasz (szóbeli, írásbeli, e- mail) beérkezése, befogadása	Igazgató	Iskolatitkár (Titkárság)	Adott munkanapon	Panasz „szóbeli” vagy írásbeli	Feljegyzés	Igazgató
2	- Írásos panasz esetén iktatás - Szóbeli panasz esetén feljegyzés készítése	Igazgató	Iskolatitkár (Titkárság)	Befogadást követő 1. munkanapon	Panasz „szóbeli” vagy írásbeli	Iktatott írásbeli panasz vagy <i>Panaszkezelési Nyilvántartó Lap</i>	Igazgató
3	Panasz szignálása, delegálása kompetens személyhez	Igazgató	Panasz kivizsgálására delegált személy (személyek)	Iktatást követő 3 munkanapon belül	Iktatott írásbeli panasz vagy <i>Panaszkezelési Nyilvántartó Lap</i>	Szignált, delegált írásbeli panasz, feljegyzés	Igazgató
4	Panasz kivizsgálása (1. Iskolai szint)	Panasz kivizsgálására delegált személy (személyek)	Panaszos, Szükség esetén bevont szakértő	Iktatást követő 15 munkanapon belül	Szignált, delegált írásbeli panasz vagy feljegyzés	Feljegyzés	Igazgató

Srsz.	Tevékenységek	Felelős	Közreműködő	Határidő	Bemenő (felhasznált) dokumentum	Keletkező dokumentumok	Ellenőrzés, értékelés
5	Szükség esetén a Centrum tájékoztatása, panaszkezelés kivizsgálása a Centrum bevonásával	Igazgató	Panaszos, Szükség esetén bevont szakértő	Iktatást követő 20 munkanapon belül	E-mail	Feljegyzés	Igazgató
6	Személyes egyeztetés a panaszossal a vizsgálat eredményéről, és/vagy írásbeli válasz a panaszosnak	Igazgató	Panasz kivizsgálására delegált személy (személyek), Panaszos, Szükség esetén bevont szakértő	Iktatást követő 30 munkanapon belül	Feljegyzés	Írásbeli válasz (Határozat)	Igazgató
7	Határozat iktatása	Igazgató	Iskolatitkár (Titkárság)	Iktatást követő 30 munkanapon belül	Határozat	Iktatott határozat	Igazgató
8	Eredménytelen panaszkezelés (konszenzusos egyeztetés hiánya) esetén panaszos ügy továbbítása a Centrum felé, a Centrum bevonása a kivizsgálásba. <b>Jogorvoslati tevékenység (2. Centrum szint)</b>	Igazgató	Centrum által kijelölt munka- társ	Iktatást követő 30 munkanapon belül	Iktatott határozat	Centrum határozat	Főigazgató

Srsz.	Tevékenységek	Felelős	Közreműködő	Határidő	Bemenő (felhasznált) dokumentum	Keletkező dokumentumok	Ellenőrzés, értékelés
9	Eredménytelen Centrum szintű panaszkezelés (konszenzusos egyeztetés hiánya) esetén panaszos ügy továbbítása az NSZFH és/vagy az Oktatási Jogok Biztosa felé, az NSZFH, Biztos bevonása a kivizsgálásba. <b>Jogorvoslati tevékenység</b> (3. Fenntartói szint)	Főigazgató	Igazgató	Iktatást követő 35 munkanapon belül	Centrum határozat	NSZFH, Biztosi határozat	Fenntartó
Panaszkezelési tevékenységek értékelése, távlati tervek							
1	A folyamat során összegyűjtött tapasztalatok összegzése, a szükséges változtatások megfogalmazása, átvezetése a folyamatleírásba	Igazgató	Igazgatóhelyettesek, Iskolai szociális munkás, Panasz kivizsgálására delegált személy (személyek),	Minden év június 30.	Feljegyzés	Frissített folyamatleírás	Igazgató