

HELYESBÍTŐ, MEGELŐZŐ TEVÉKENYSÉG ELJÁRÁSRENDJE PANASZKEZELÉS ELJÁRÁSRENDJE

SZEKSZÁRDI I. BÉLA GIMNÁZIUM,
KOLLÉGIUM ÉS ÁLTALÁNOS ISKOLA





Szekszárdi I. Béla Gimnázium, Kollégium és Általános Iskola
Helyesbítő, megelőző tevékenység eljárásrendje
Panaszkezelés eljárásrendje

Helyesbítő, megelőző tevékenység eljárásrendje, panaszkezelés eljárásrendje dokumentum kiadmányozása:

Név: Szekszárdi I. Béla Gimnázium, Kollégium és Általános Iskola

Címe: 7100 Szekszárd, Kadarka u. 25-27.

Iktatószám: 3125/2018

Az irat aláírójának neve, beosztása: Hajós Éva igazgató

Az intézmény körbélyegzőjének lenyomata:



1. Általános rész

A Szekszárdi I. Béla Gimnázium, Kollégium és Általános Iskola (Intézmény) a szervezeti és működési szabályzata, házirendje és a pedagógiai alapküldetések, valamint az éves munkaterv alkalmazása révén biztosítja, hogy a folyamatok szabályozott keretek között működjenek, ezzel küszöbölve ki az esetleges rendszerbeli hibákat. Folyamatosak a helyesbítő, megelőző, ellenőrző tevékenységek a minél magasabb működési színvonalat célzó megelőzés, tökéletesítés, fejlődés érdekében.

A minőségi hiányosságok megelőzése érdekében az Intézmény minden munkatársa felelős saját munkájáért. Köteles rámutatni a hibákra, részt venni a hiba okának felderítésében és a hiba megszüntetésében. Az intézmény vezetője és az illetékes terület vezetője felelős minden minőségromlást előidéző tevékenység kivizsgálásáért, a szükséges javító intézkedés kezdeményezéséért, azok megvalósításáért és ellenőrzéséért.

2. Helyesbítő tevékenység

Amennyiben az Intézménynél rendszeresen előforduló működésbeli, folyamatbeli hibákat, eltéréseket észlelünk, helyesbítő tevékenységet kell indítani.

Ilyen tevékenységet kell indítani a belső felülvizsgálatokon feltárt jelentősebb rendszerhibák, illetve reklamációk, panaszok kivizsgálása során felmerült hibák esetében is. A felmerült probléma jellegétől függően elképzelhető, hogy az adott intézményegységnél helyileg megoldható kérdéssről van szó, de az is lehetséges, hogy általánosítható, az Intézményen belül más intézményegységet is érintő problémáról van szó, vagy más területeken is felmerülhet hasonló kérdés. (A probléma azonosítását követően jelölni kell, hogy milyen esetről van szó.)

Általános érvényű (több területet érintő) problémák esetén célszerű az igazgató vagy az igazgatóhelyettes beosztású vezető(k) koordinálását kérni az intézményszintű, minden érintett által

elfogadható megoldás eléréséhez. Ellenkező esetben az érintett felettes határozhatja meg a hibajavító / helyesbítő tevékenység végrehajtásáért felelős személyt (megbízott felelős).

A hibajavító tevékenység megkezdéséről az érintett felettes döntést hoz, a vonatkozó bizonylat (1.sz. melléklet) kiállításával.

A megbízott felelős döntése alapján szükség szerint az intézmény munkatársainak közös helyzetelemzésére, problémafeltárására, a felmerülő ötletek megvitatására kerülhet sor. Szükség esetén – az érintett területek bevonásával – célszerű összehívni egy problémamegoldó csoportot.

Azonosítani kell az észlelt nem megfelelőségeket, majd lehetőség szerint fel kell tárni azok lehetséges okait. A lehetséges okok közül szakmai megfontolások alapján ki kell választani azt, amelyről legvalószínűbb, hogy a probléma kiváltásáért felelős. Ez alapján meg kell határozni, hogy milyen beavatkozó, javító, fejlesztő lépés(ek)re van szükség

Szükség esetén belső oktatásokat kell tartani, hogy minden munkatárs számára ismertek és alkalmazhatók legyenek a hozott intézkedések.

Az egyes javító lépések elvégzéséről feljegyzéseket kell készítenie a megbízott felelősnek. A feljegyzéseket az un. eltérés megállapító jegyzőkönyvekben kell rögzíteni (2. sz. melléklet). A beavatkozás, javítás eredményét nyomon kell követnie, át kell vizsgálnia.

Meg kell győződnie arról, hogy a hozott intézkedés hosszú távon képes megszüntetni az adott folyamatban bekövetkezett hibát és tartós minőségimprovement eredményez.

Rendelkeznie kell a feljegyzésekben, hogy a bevezetett lépések hatékonyságát mikor, milyen formában kell felülvizsgálni, hogy biztosítható legyen a folyamatos minőségjavítás és a fejlesztés hatékonysága, és megelőzhető legyen a hiba újra-előfordulása.

A helyesbítő, megelőző tevékenységek eredményéről a megbízott felelősnek tájékoztatni kell a megbízóját, azaz a felettes vezetőt. A helyesbítő, megelőző tevékenységek általánosítható eredményeiről a felettes vezetőnek be kell számolnia az Intézmény vezetőjének.

Az eljárás során kitöltött dokumentumokat a felettes vezető a beszámoló során átadja az intézmény vezetőjének.

3. Panaszok kezelése

Amennyiben az intézmény tanulói, a diákok ill. gyermekek szülei vagy a felügyeleti szervek részéről esetlegesen elégedetlenség, reklamáció, panasz érkezik az Intézményhez, azt haladéktalanul ki kell vizsgálni, és ha azt jogosnak találtuk, lépéseket kell tenni a hiba megszüntetésére az alábbiak szerint:

Panaszként értelmezzük azokat a felszólalásokat, észrevételeket, kifogásokat, stb. (továbbiakban: panasz), amelyek az oktatás-nevelés folyamatában keletkeznek, és összefüggenek az iskolai munkával. Nem foglalkozunk tehát azokkal a panaszokkal, melyek nem tartoznak az iskolai folyamatokhoz (Pl. bolti lopás, tanuló viselkedése a járművön, stb.).

A panasz érkezhethet

- szülő, diák, pedagógus, iskolai/kollégiumi dolgozó részéről,
- a szűkebb és tágabb környezetből olyan személytől, aki közvetlenül nincs kapcsolatban az intézménnyel,
- az osztályfőnökhöz, a csoportvezetőhöz, az intézmény vezetőségének bármely tagjához, az intézmény bármely dolgozójához.

Nem foglalkozunk névtelen panaszokkal, vagy olyanokkal, amelyeknél a panasztevő nem vállalja neve rögzítését. Ugyanakkor az intézmény minden dolgozójára kötelező a „titoktartás”, ha a panasztevő kéri, hogy adatai ne kerüljenek nyilvánosságra.

Az iskola azon panaszok kivizsgálásával foglalkozik, amelyek írásban (a panaszos nevének, címének feltüntetésével) érkeznek, vagy hivatalos fórumon (szülői értekezlet, diákközségi ülés,

diákönkormányzati vagy SZMK-megbeszélés, stb.) hangzanak el, vagy az intézmény vezetőit keresi meg a panaszt tevő. A hivatalos fórumon elhangzott panaszokat a hivatalos fórum jegyzőkönyvében le kell jegyezni és a legrövidebb időn belül jelezni kell az intézményegység/tagintézmény vezetőjének. A panaszt az az dolgozó továbbítja, aki az adott fórumon az intézményt képviselte.

Törekedni kell arra, hogy a szóban elhangzott panaszokat írásban (3. sz. melléklet Beérkező panasz kezelése c.) rögzítse az intézményegység/tagintézmény vezetőségének egy tagja. Ha ez nem lehetséges, akkor az intézmény hivatalos képviselője emlékeztetőt vesz fel. Az emlékeztetőben is szerepelnie kell, hogy

- mikor, ki vagy kik tették a panaszt,
- mi a panasz lényege.

A jegyzőkönyvet a panasztevő aláírja és azonnal megkapja annak egy példányát. Az emlékeztetőt 3 napon belül (tértivevényesen) az igazgató elküldi a panasztevőnek.

A panaszt az intézményegység-vezető/tagintézményvezető vagy megbízottja 30 napon belül kivizsgálja. Feltétlenül meghallgatja, és a megbeszélésről készített feljegyzésben rögzíti annak a személynek a véleményét, aki ellen a panasz érkezett.

A kivizsgálás eredményét „jelentés panasz kivizsgálásáról” feljegyzésben összegezi.

A panasztevőt – legkésőbb a kivizsgálás 30. napján – írásban értesíteni kell az eredményről, az esetleges intézkedésről. Az értesítésben meg kell jelölni a további jogorvoslat lehetőségét is.

Amennyiben a panasz az Intézmény működési folyamatainak, munkatársainak hibájára vezethető vissza, helyesbítő vagy megelőző tevékenységet kell kezdeményezni.

4. Megelőző tevékenység

A helyesbítő tevékenységeken felül a még elő nem fordult, de potenciálisan felmerülő eltérések esetében is, a hibák újra-előfordulását megelőző tevékenységet kell indítani.

A megelőző tevékenység indítását az illetékes vezető kezdeményezi és koordinálja.

A megelőző tevékenységek kezelése a helyesbítő tevékenységeknél leírt formalap (1. számú melléklet) és módszertan alkalmazásával történik.

A feladat végrehajtása közben az alábbiakat érdemes megfontolni:

- Van-e olyan tevékenység, amely hasonló ahhoz, amelyre a megelőző tevékenységet kidolgozzuk, vagy kidolgoztuk? Ki kell-e erre is terjeszteni a már kidolgozott módszert?
- Egyszerűsíthető-e a kapcsolódó adminisztráció?
- Automatizálható-e, illetve érdemes-e automatizálni az adott tevékenységet?
- Szükséges-e új, hatékonyabb ellenőrzési módszer kidolgozása?
- Kellenek-e új, vagy pontosabb utasítások?
- Megfelelőek-e az erőforrások?

A megelőző tevékenységgel kapcsolatban, ha ezt a feladat nagysága megköveteli, intézkedési terv készíthető.

Szekszárd, 2018. december 21.



HELYESBÍTŐ / MEGELŐZŐ TEVÉKENYSÉG KÖVETŐ LAPJA

Észlelt hiányosság / potenciális hibalehetőség / fejlődési cél:

Dátum:/ / ...

Aláírás:.....

Javítással / megelőzéssel megbízott:

.....

határidő:/ /

Meghozott intézkedések:

A helyesbítő / megelőző tevékenység eredménye megfelelő:

☐ igen ☐ nem

.....
megbízó vezető

...../ /

A meghozott intézkedés felülvizsgálata szükséges:

...../ /

ELTÉRÉS MEGÁLLAPÍTÓ JEGYZŐKÖNYV

Sorszám:

Vizsgált terület:	
Az eltérést (nem-megfelelőséget) azonosította:	☐ JELENTŐS ☐ ENYHE ☐ ÉSZREVÉTEL
A tapasztalt nem-megfelelőség leírása:	
A megállapításokat elismerem: az eltérésben érintett alkalmazott	

Szükséges intézkedés(ek):	
Határidő: / /	Felelős:

A javító tevékenység végrehajtását ellenőriztem: az eltérést azonosító	
A hozott intézkedések ☐ megfelelőek ☐ további javítás szükséges:	

.....
--

BEÉRKEZŐ PANASZ KEZELÉSE

Reklamáló/panaszt tevő fél:	Dátum: 200 / /
Beérkezett reklamáció/panasz leírása:	
A reklamáció kezelésével, kivizsgálásával megbízott:	
Döntés a reklamáció/panaszt tevő javítási igényének jogosságáról:	
☐ jogos ☐ nem jogos indoklás:	
Szükséges / meghozott javító intézkedések:	
Az újbóli előfordulást megakadályozó intézkedések (amennyiben értelmezhető):	

**A PROBLÉMÁT KIVIZSGÁLTAM, A MEGHOZOTT INTÉZKEDÉSEKRŐL A PARTNERT
TÁJÉKOZTATTAM:**

.....

dátum: