

Zalaegerszegi SzC  
Széchenyi István Technikum  
OM: 203067 005, Technikai: 520490

## Panaszkezelési szabályzata



Készült: 2021. március 22.

## Tartalomjegyzék

1. Bevezetés .....	3
2. A panasz benyújtása.....	4
3. A panaszkezelés szintjei, folyamata, határidők .....	5
4. Dokumentumok, bizonylatok rendje.....	6
5. Szabályzat elérhetősége .....	7
6. Hatálybalépés.....	7
Melléklet: .....	8
Panasznyilvántartó lap.....	8

## **Jogsabályi háttér:**

2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről

12/2020.(II.7.) kormányrendelet a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról

2019. évi LXXX. törvény a szakképzésről

## **1. Bevezetés**

**A panaszkezelési szabályzatunk célja,** hogy a panaszkezelés során a jogszabályok és az iskola belső szabályzatai által szabályozott rendet betartsuk és betartassuk. Panaszkezelésünk során figyelembe vesszük szabályzatainkat, a szakképzési törvényt és annak végrehajtási rendeletét, valamint a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényt.

A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

A panaszkezelés során arra törekszünk, hogy a felvetődött problémák, panaszok az iskolán belül megfelelő szinten rendeződjenek.

A panaszkezelés rendje azokat a folyamatokat érinti, amelyek nem kerültek szabályozásra az iskola házirendjében, SZMSZ-ében.

Az iskola tanulóit, azok törvényes képviselőit, valamint az iskola dolgozóit **panasztételi jog** illeti meg.

A panaszkezelési rend olyan szabályozó dokumentum, amely a panasztételi jog gyakorlását hivatott elősegíteni.

A panasz jogosságát az iskola köteles megvizsgálni. Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.

A panaszkezelési eljárás rendjéről az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanuló/törvényes képviselőt és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

## 2. A panasz benyújtása

A panasz benyújtható:

- személyesen
- írásban az igazgatónak címezve 8900. Zalaegerszeg, Déryné utca 1. postai címre.
- elektronikusan ([titkarsag@szechenyitechnikum.hu](mailto:titkarsag@szechenyitechnikum.hu)) email címre.

A panaszt mindig rögzíteni kell. A panaszt érkeztetni, iktatni szükséges az iratkezelési szabályzatnak megfelelően. Ha szóbeli a panasz, jegyzőkönyvet kell róla felvenni.

Az **iskola közösségei** is tehetnek panaszt, nemcsak az egyes tanulók/szülők/alkalmazottak.

Az oktatók és egyéb alkalmazottak a munkaközösségeken keresztül, a szülők a szülői szervezeten keresztül, a tanulók a Diákönkormányzaton keresztül is élhetnek panasszal.

A DÖK leginkább a több tanuló érdekét érintő ügyekben tud hathatós képviseletet biztosítani. A DÖK jogait, kötelezettségeit a DÖK SZMSZ-e tartalmazza.

A probléma megoldását a panaszos tanuló/szülő az osztályfőnöktől is kérheti. Ebben az esetben az osztályfőnök haladéktalanul értesíti az igazgatót, aki a 3. pontban részletezettek szerint jár el.

Amennyiben a panaszos névtelenséget kér: a panasszal megkeresett személy feljegyzést készít erről, és a panaszkezelési nyilvántartási lapra rávezeti, hogy ANONIM PANASZ.

Ha a panasz a DÖK vagy egyéb szerv bevonásával hatékonyabban oldható meg, akkor a panaszkezelő – a panaszos megkérdezésével – új szereplőt von be a vita rendezésébe.

Ha a panaszt nem az eljárásra jogosult szervhez tették meg, a panaszt a beérkezésétől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni. Az áttételről a panaszost az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell.

A panasz vizsgálata mellőzhető, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vizsgálatát az eljárásra jogosult szerv mellőzi.

### **3. A panaszkezelés szintjei, folyamata, határidők**

A folyamat gazdája az, akit *ügyintézőként az iskola igazgatója megjelölt.*

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – *az osztályfőnök, az igazgatóhelyettes* vagy az igazgató hatáskörébe tartozik.

Az igazgató *3 napon belül* megvizsgálja a panaszt. Megteszi a megfelelő intézkedéseket: kijelöli a panaszkezelésért felelős személyt, illetve saját hatáskörben megkezdi a kivizsgálást, megbeszélést kezdeményez az érintettekkel, ha szükséges.

A panaszt – ha törvény eltérően nem rendelkezik – az eljárásra jogosult szervhez történő beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni.

Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost – az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével – tájékoztatni kell.

Az eljárásra jogosult a panasz elintézésekor –a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével – a panaszost haladéktalanul értesíti.

Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz elintézéséről a panaszost vagy közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

A panasz alapján – ha alaposnak bizonyul – gondoskodni kell:

- a jogszerű állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- az okozott sérelem orvoslásáról és
- indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

A panaszost nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.

A probléma további fennállása esetén a panaszos a fenntartótól kérhet jogorvoslatot.

#### 4. Dokumentumok, bizonylatok rendje

A bizonylat megnevezése	Kitöltő/Készítő	Megőrzési hely	Megőrzési idő	Másolatot kap
Panasznyilvántartó lap	Iskolatitkár	Iktató	5 év	Panaszos
Feljegyzések	Iskolatitkár, jegyzőkönyv-vezető	Iktató	5 év	Panaszos, felelős, intézkedő személy

**Intézkedést hozhat:** Az igazgató által erre felhatalmazott személy (megfelelő szinten szereplő oktató, osztályfőnök, igazgató-helyettesek) és az igazgató.

#### Értesítést kapnak:

- a panaszos;
- irattár;

#### Panasznyilvántartás:

A panaszokról és az azokat követő 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 megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indoklását,
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét,
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt,
- a panasz lezárásának, valamint megválaszolásának időpontját.

## 5. Szabályzat elérhetősége

Jelen Panaszkezelési Szabályzat és Panasznyilvántartó lap az intézmény titkárságán, és az iskola honlapján is elérhető.

## 6. Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2021. március 29. napjától visszavonásig érvényes.

  
Nemethné Lövey Zsuzsanna  
igazgató



Melléklet:

### Panasznyilvántartó lap

Sorszám	
Benyújtás ideje	
Benyújtás módja:	szóbeli – e-mailben – postai úton – írásban személyesen átadva (a megfelelő aláhúzendő)
Panaszos adatai	Név:  Lakcím:  Elérhetőségek (e-mail-cím, telefonszám):
Panasz leírása	
A kivizsgálásért és az intézkedésért felelős személy	
A kivizsgálás során szerzett információk, szakvélemények, stb... rövid leírása	



Panasz orvoslására szolgáló intézkedések leírása, elutasítás esetén annak indoklása	
A panasz elemzéséhez kapcsolódó egyéb információk	
Csatolt mellékletek megnevezése	
Panasz lezárásának határideje	
Panasz megválaszolásának ideje, módja	

Zalaegerszeg, 20.....

A panasz személyes benyújtása esetén:

.....  
panaszos aláírása

.....  
panaszt átvevő aláírása

A panasznyilvántartó lap lezárása megtörtént.

.....  
kitöltő

.....  
igazgató