

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT



2019

A törvényi előírásoknak (2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről) megfelelően intézményünk elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát. A szabályzat alapján az intézmény (az iskola és a kollégium) diákjainak (törvényes képviselőjének), dolgozóinak, partnereinek joga, hogy az intézmény működésével kapcsolatban észrevételt tegyen, panaszt fogalmazzon meg. Továbbá joga, hogy erre érdemi választ kapjon.

1. A SZABÁLYZAT CÉLJA

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy lehetőséget biztosítson egyéni jog vagy érdeksérelem megszüntetésére. Ugyanakkor a jogorvoslati kérelem nem tartozik a panaszkezelési eljárás körébe.

2. ALAPELVEK

- Bejelentést vagy panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyben az intézmény köteles, illetve jogosult intézkedésre.
- Bejelentést vagy panaszt mindenki a saját nevében nyújthat be a kiváltó ok bekövetkezésétől számított tizenöt napon belül.
- A bejelentő személyes adatai csak hozzájárulásával hozhatók nyilvánosságra.
- A bejelentőt a panasz megléte alatt hátrány nem érheti.
- A bejelentés során fel kell tární a panasz okát és indokát és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni a panasz megszüntetése érdekében.
- A bejelentés után lefolytatott panaszkezelési eljárásnak, tisztességesnek és érdeminek kell lenni.
- Több azonos tartalmú panaszbejelentés esetén az újbóli panasz eljárás mellőzhető.
- Abban az esetben, ha a panasz bejelentése rosszhiszemű, valótlan és a bejelentés jogellenes, vagy jogsérelmet okoz eljárás kezdeményezhető a panasz benyújtójával szemben.
- A panasz bejelentése nem tartalmazhat személyiségi jogot sértő utalást, vagy kifejezést.

3. A PANASZKEZELÉS MENETE

A panasz bejelentése történhet szóban vagy írásban. A szóbeli bejelentés személyes módon történhet az iskola esetében az osztályfőnöknek vagy az igazgatóhelyetteseknek / gyakorlati oktatásvezetőnek, kollégium esetében pedig a csoportvezetőnek vagy a kollégium vezetőjének. Az írásbeli bejelentés megtehető az igazgatónak címzett levél vagy e-mail formájában az intézmény címére.

Cím: Kaposvári SZC Eötvös Loránd Műszaki Szakgimnáziuma, Szakközépiskolája és Kollégiuma 7400 Kaposvár, Pázmány P. u. 17.
tel: 82/528-190
e-mail: kaposvari.eotvos@gmail.com

4. A PANASZ BEJELENTÉSE, KIVIZSGÁLÁSA ÉS A VÁLASZADÁS RENDJE

a) Panaszkezelés a szülő / gondviselő, illetve tanuló által benyújtott panaszok esetében

- A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz / csoportvezetőhöz fordul.
- Az osztályfőnök / csoportvezető aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén az osztályfőnök / csoportvezető egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha az osztályfőnök / csoportvezető nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt 2 munkanapon belül az illetékes igazgatóhelyettes / gyakorlati oktatásvezető (iskola esetén) vagy a kollégiumvezető (kollégium esetén) felé.
- Az illetékes igazgatóhelyettes / gyakorlati oktatásvezető / kollégiumvezető 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- A probléma megoldásába szükség esetén bevonhatók az intézmény mediációs szakemberei, illetve az oktatáshoz kapcsolódó szakszolgálatok, szakmai szolgáltatók is.
- A bejelentett panasz elbírálását harminc napon belül le kell zárni. Az eredményről írásban értesíteni kell a panasz bejelentőjét. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a bejelentő a szóbeli tájékoztatást tudomásul vette és az írásbeli értesítésről írásban lemond.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője ismételten jelenti a panaszt az igazgató felé. Amennyiben a probléma az intézményi keretek között nem orvosolható, az igazgató a panaszt jelzi a főigazgató felé.
- A folyamat gazdája a nevelési-oktatási igazgatóhelyettes és a kollégiumvezető, akik a tanév végén ellenőrzik a panaszkezelés folyamatát, összegzik a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzik a korrekciót, és elkészítik a beszámolójukat az éves értékeléshez.

b) Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

- A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.
- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja közvetlen feletteséhez.
- A közvetlen felettes 5 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a közvetlen felettes tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ezt követően a közvetlen felettes és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult.
- A probléma megoldásába szükség esetén bevonhatók az intézmény mediációs szakemberei, az oktatáshoz kapcsolódó szakszolgálatok, szakmai szolgáltatók, illetve egyéb hivatalok is.
- Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a közvetlen felettes a beválást.
- Amennyiben a probléma az intézményi keretek között nem orvosolható, az igazgató a panaszt jelzi a főigazgató / kancellár felé.
- Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.
- A folyamat gazdája az igazgató, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

c) Panaszkezelési eljárásrend az intézménnyel jogviszonyban nem álló személyek részére

- A panaszos problémájával az igazgatóhoz fordul.
- Az igazgató 10 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén az igazgató egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.

- A bejelentett panasz elbírálását harminc napon belül le kell zárni. Az eredményről írásban értesíteni kell a panasz bejelentőjét. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a bejelentő a szóbeli tájékoztatást tudomásul vette és az írásbeli értesítésről írásban lemond.
- Amennyiben a probléma az intézményi keretek között nem orvosolható, az igazgató a panaszt jelzi a főigazgató felé.
- A folyamat gazdája a nevelési-oktatási igazgatóhelyettes és a kollégiumvezető, akik a tanév végén ellenőrzik a panaszkezelés folyamatát, összegzik a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzik a korrekciót, és elkészítik a beszámolójukat az éves értékeléshez.

5. A BEJELENTÉS VAGY PANASZ NYILVÁNTARTÁSA

A bejelentésről, panaszról, az intézkedésről nyilvántartást kell vezetni.

A nyilvántartás tartalmazza

- a benyújtó adatait,
- a panasz leírását,
- a panasz benyújtásának időpontját és módját,
- a panasz befogadó személyt és az intézkedésért felelős személyt,
- a megtett tájékoztatás és intézkedés leírását,
- a panasztevő tájékoztatásának időpontját,
- a panaszban megjelölt igényről való döntést.
- az intézkedés határidejét,
- írásban tett panasz esetén kivizsgálás során keletkezett dokumentumokat,
- a panasztevő nyilatkozatát arról, hogy a tájékoztatásban és intézkedésben foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.

A keletkezett dokumentumokat az intézmény három évig köteles megőrizni, csak ezt követően selejtezhető.

A személyes adatokat a törvényi feltételeknek megfelelően kezeljük.

A panaszkezelési szabályzat nyilvános az intézmény honlapján és székhelyén is hozzáférhető.

Hatálybalépés

A jelen szabályzatot A Kaposvári SZC Eötvös Loránd Műszaki Szakgimnáziuma, Szakközépiskolája és Kollégiuma diákönkormányzata megismerte és véleményezte.

2019. június 12.

Rammer Kémi Bett

iskolai diákönkormányzat képviselője

Kördöc Dorina

kollégiumi diákönkormányzat képviselője

A jelen szabályzatot A Kaposvári SZC Eötvös Loránd Műszaki Szakgimnáziuma, Szakközépiskolája és Kollégiuma nevelőtestülete megismerte, véleményezte és elfogadta.

2019. június 12.

Wémanu Gábor

igazgató



Kapcs Nikolett

nevelőtestület képviselője

1. számú melléklet: Panaszkezelési lap panasz benyújtásához

Kaposvári SZC Eötvös Loránd Műszaki Szakgimnáziuma, Szakközépiskolája és Kollégiuma

PANASZKEZELÉSI LAP	
Sorszám:	
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve, elérhetősége:
A panasz leírása:	
A panaszt befogadó neve:	
A kivizsgálást végző személy:	
A kivizsgálás eredménye:	
A szükséges intézkedés:	
A tájékoztatás időpontja:	

