

**Iktatószám:** NSZFH/dszc-konnyuipari/001374-6/2023

**DEBRECENI SZC KREATÍV TECHNIKUM**

# **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**



**Készítette:** Kovácsné Győrfi Enikő igazgató

**Elfogadta:** Debreceni SZC Kreatív Technikum oktatói testülete

**Debrecen, 2024**

Az iskola Szervezeti és Működési Szabályzatának mellékleteként

Érvényes: Debrecen, 2024. 09. 02-től visszavonásig

## Tartalom

|       |                                                 |   |
|-------|-------------------------------------------------|---|
| I.    | Bevezetés.....                                  | 2 |
| II.   | A szabályzat célja .....                        | 2 |
| III.  | A szabályzat feladata .....                     | 2 |
| IV.   | A szabályzat személyi és térbeli hatálya.....   | 2 |
| V.    | Jogszabályi háttér.....                         | 2 |
| VI.   | A panasz fogalma.....                           | 3 |
| VII.  | A panaszos személye .....                       | 3 |
| VIII. | A panasz benyújtásának módjai .....             | 3 |
| 1.    | Írásban .....                                   | 3 |
| 2.    | Szóban .....                                    | 3 |
| 3.    | Telefonon.....                                  | 4 |
| IX.   | A panaszkezelés folyamata.....                  | 4 |
| 1.    | Panasz átvétele és nyilvántartásba vétele ..... | 4 |
| 2.    | Előzetes vizsgálat.....                         | 4 |
| 4.    | Érdemi vizsgálat .....                          | 4 |
| 5.    | Határidők .....                                 | 4 |
| 6.    | Döntés és intézkedés .....                      | 4 |
| 7.    | Jogorvoslat .....                               | 4 |
| X.    | A panaszkezelés szintjei, határidők.....        | 5 |
| XI.   | Panaszkezelés tanuló esetében.....              | 6 |
| XII.  | Nyilvántartás és adatvédelem.....               | 7 |
| XIII. | Felelősségi körök .....                         | 7 |
| XIV.  | Záró rendelkezések .....                        | 7 |
| XV.   | Mellékletek.....                                | 8 |

## **I. Bevezetés**

A jelen Panaszkezelési szabályzat az intézmény Szervezeti és Működési Szabályzatának a mellékletét képezi.

## **II. A szabályzat célja**

Célja, hogy biztosítsa az intézmény működésével kapcsolatos panaszok jogszerű, átlátható és egységes kezelését. Panaszkezelési rendünk célja, hogy a panaszkezelés során a jogszabályok és az iskola belső szabályzatai által szabályozott rendet betartsuk és betartassuk.

A szabályzat célja továbbá, hogy garanciát nyújtson a panaszosok jogainak érvényesülésére, és elősegítse az intézmény szolgáltatásainak, oktatási-nevelési tevékenységének folyamatos fejlesztését.

## **III. A szabályzat feladata**

A panaszkezelés során arra törekszünk, hogy a felvetődött problémák, panaszok az iskolán belül megfelelő szinten rendeződjenek. A panasz jogosságát az iskola köteles megvizsgálni. Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.

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

## **IV. A szabályzat személyi és térbeli hatálya**

A szabályzat az intézmény valamennyi tanulója, beleértve a képzésben résztvevőket is, továbbá alkalmazottjára, partnerére kiterjed.

## **V. Jogszabályi háttér**

A szabályzat megalkotásánál figyelembe vett jogszabályok különösen:

- 2019. évi LXXX. törvény a szakképzésről,
- 2/2020. (II. 7.) Korm. rendelet a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

- 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és közérdekű bejelentésekről,
- valamint az intézmény belső szabályzatai (SZMSZ, Házi rend).

## **VI. A panasz fogalma**

Panasznak minősül minden olyan kérelem, bejelentés vagy kifogás, amelyben a panaszos az intézmény működésével, eljárásával, döntésével, alkalmazottjának magatartásával kapcsolatban sérelmet jelez, vagy intézkedést kér.

Nem minősül panasznak:

- tájékoztatókérés,
- javaslat, ötlet, véleménynyilvánítás,
- közérdekű bejelentés (ez külön eljárás keretében kezelendő).

## **VII. A panaszos személye**

Panaszt nyújthat be:

- az intézmény tanulója,
- a tanuló szülője/törvényes képviselője,
- az intézmény alkalmazottja,
- az intézménnyel jogviszonyban álló természetes vagy jogi személy.

A panasz benyújtása nem járhat hátránnyal a panaszos számára.

## **VIII. A panasz benyújtásának módjai**

### **1. Írásban**

- papíralapon az iskola titkárságán (4027 Debrecen, Sétakert utca 1-3.),
- postai úton (4027 Debrecen, Sétakert utca 1-3.),
- e-mailben az intézmény hivatalos címére (titkarsag@dszckreativ.com).

### **2. Szóban**

- ügyfélfogadási időben személyesen az igazgatónál, igazgatóhelyettesnél, osztályfőnöknél,

- személyesen, szóban tett panasz esetén jegyzőkönyv készül, amelyet a panaszos aláír.

### **3. Telefonon**

- a titkárságon: 06-52/503-831

Az intézmény biztosítja az elektronikus panaszkezelés lehetőségét, amely során az e-mailben beérkező panaszokat iktatja, és ugyanazon szabályok szerint kezeli, mint a papíralapú bejelentéseket.

## **IX. A panaszkezelés folyamata**

### **1. Panasz átvétele és nyilvántartásba vétele**

- A panasz beérkezését az intézmény haladéktalanul iktatja.
- Minden panasznak egyedi ügyszámot kell adni.

### **2. Előzetes vizsgálat**

- Meg kell vizsgálni, hogy a panasz az intézmény hatáskörébe tartozik-e.

### **3. Amennyiben nem, az ügyet 8 napon belül továbbítani kell az illetékes szervhez, és erről a panaszost tájékoztatni kell.**

### **4. Érdemi vizsgálat**

- Az igazgató vagy az általa kijelölt személy végzi.
- Szükség esetén érintettek meghallgatása történik, írásos nyilatkozatot lehet bekérni.

### **5. Határidők**

- A panaszt 15 napon belül ki kell vizsgálni és elbírálni.
- Kivételes esetben ez a határidő 30 napra hosszabbítható, amelyről a panaszost írásban kell értesíteni.

### **6. Döntés és intézkedés**

- Az intézmény írásban ad választ a panaszosnak.
- A válasz tartalmazza a vizsgálat eredményét, az esetleges intézkedéseket, valamint a jogorvoslati lehetőségeket.

### **7. Jogorvoslat**

- Amennyiben a panaszos nem ért egyet a válasszal, panaszával a fenntartóhoz fordulhat.

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az osztályfőnök, a feladatkörrel megbízott általános igazgatóhelyettes, valamint az igazgató hatáskörébe tartozik.

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 Diákkönkormányzaton keresztül is élhetnek panasszal.

A probléma megoldását a panaszos tanuló/szülő az osztályfőnöktől is kérheti. Ebben az esetben az osztályfőnök haladéktalanul értesíti az igazgatót, aki a XI. 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*”.

- A panasz vizsgálata mellőzhető, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységéről vagy mulasztásáról 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.
- Azonosítatlan személytől érkező panasz vagy közérdekű bejelentés esetén, a 2013. évi CLXV. törvény alapján továbbítani kell a fenntartó (centrum) felé.

## **X. A panaszkezelés szintjei, határidők**

A folyamat gazdája az, akit ügyintézőként az iskola igazgatója megjelölt. A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az *osztályfőnök, integrációs feladatkörrel megbízott általános 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 beérkezéstől számított 15 napon belül kell elbírálni.

Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag tizenöt 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 indok 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.

## **XI. Panaszkezelés tanuló esetében**

- A panaszos problémájával az *osztályfőnökhöz* fordulhat (szóban, írásban).
- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, a panaszt azonnal közvetíti az *általános igazgatóhelyettes* felé. Amennyiben az osztályfőnök nem tesz semmiféle intézkedést, a panaszos közvetlenül az *igazgatóhelyetteshez* fordulhat.
- Az *általános igazgatóhelyettes* 3 napon belül egyeztet a panaszossal. Az egyeztetésen, ha megállapodás született, a megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik, és elfogadják az abban foglaltakat.
- Az *igazgatóhelyettes* minden esetben tájékoztatást nyújt az intézményvezető felé. Amennyiben az *igazgatóhelyettes* nem tett lépéseket a probléma megnyugtató kezelése érdekében, a panaszos az intézmény vezetőjéhez fordulhat.

- Az iskola *intézményvezetője* 15 napon belül megvizsgálja a panaszt, javaslatot tesz a probléma kezelésére, és legkésőbb 30 napon belül írásban ad választ a probléma kezeléséről.
- Ha szükséges, az intézményvezető a fenntartó bevonásával egyeztet a panaszossal.
- A probléma további fennállása esetén a panaszos közvetlenül a fenntartótól kérhet jogorvoslatot.
- *A folyamat gazdája az, akit ügyintézőként a vezetőség megjelölt.*

A panasz benyújtására alkalmazott formanyomtatvány a *Panaszbejelentő űrlap*.

Amennyiben az iskolában van mediációban jártas alkalmazott, és a panasszal érintett felek elfogadják közvetítőnek az ügyben, mediáció is tartható a konfliktus feloldására. Az egyeztetést ebben az esetben megállapodásban rögzítik.

## **XII. Nyilvántartás és adatvédelem**

Minden panaszról nyilvántartást kell vezetni (iktatószám, benyújtás dátuma, panaszos adatai, ügy rövid leírása, intézkedés, lezárás időpontja).

Az adatok kezelése során az intézmény a GDPR és a vonatkozó magyar jogszabályok előírásait betartja.

Az éves beszámoló részeként az igazgató összesítést készít a beérkezett panaszokról, azok kezelésének módjáról.

## **XIII. Felelősségi körök**

- Az igazgató, az általános igazgatóhelyettes, ill. az osztályfőnök felel a panaszkezelés szabályos lefolytatásáért.
- A titkárság felel a panaszok nyilvántartásba vételéért és adminisztrációjáért.
- A kijelölt vizsgálatvezető felel a tényállás tisztázásáért és a döntés előkészítéséért.
- A fenntartó biztosítja a jogorvoslati lehetőséget.

## **XIV. Záró rendelkezések**

Jelen szabályzat az intézményi SZMSZ részeként az oktatói testület elfogadásával és az igazgató jóváhagyásával lép hatályba. A szabályzat elérhető az iskola honlapján, valamint

elektronikusan az iskola titkárságán. A szabályzatot szükség esetén, jogszabályváltozáskor vagy intézményi tapasztalat alapján felül kell vizsgálni, ezzel együtt visszavonásig hatályos.

Debrecen, 2024. év augusztus hónap 30. nap



  
Kovácsné Győrfi Enikő  
igazgató

#### **XV. Mellékletek**

- *Panaszbejelentő űrlap*
- *Panaszkezelési nyilvántartó lap*

## 1. sz. melléklet

### Panaszbejelentő űrlap

Debreceni SZC Kreatív Technikum

#### 1. Panaszos adatai

Név: .....

Születési hely, idő: .....

Lakcím: .....

Telefonszám: .....

E-mail cím: .....

Tanuló esetén: osztály / szakma: .....

Képviselő neve (ha nem a panaszos nyújtja be): .....

#### 2. A panasz tárgya

(Kérjük, röviden ismertesse a panasz okát, a sérelmezett eseményt vagy döntést, annak időpontját és körülményeit.)

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

#### 3. A panasz részletes leírása

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

#### 4. A panaszhoz kapcsolódó dokumentumok, bizonyítékok

(Kérjük, csatolja a panaszhoz kapcsolódó iratokat, másolatokat, bizonyítékokat.)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

#### 5. Kérelmezett intézkedés

(Kérjük, írja le, milyen megoldást vagy intézkedést tart szükségesnek.)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

#### 6. Nyilatkozat

Alulírott kijelentem, hogy a fenti adatok a valóságnak megfelelnek. Hozzájárulok ahhoz, hogy az intézmény a panasz kivizsgálásához szükséges mértékben kezelje a személyes adataimat.

Dátum: .....

Aláírás: .....

## 2. sz. melléklet

### Panaszkezelési nyilvántartó lap

Iktatószám: .....

|                                                                                                            |                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>Panasztevő neve, címe, elérhetőségei:</b>                                                               | <b>Panasztétel időpontja:</b> |
| <b>Benyújtás módja:</b> szóban – írásban – postai úton – e-mailben – személyesen<br>(megfelelő aláhúzendő) |                               |
| <b>Panasz leírása (a tárgyat képező esemény vagy tény):</b>                                                |                               |
| <b>A kivizsgálás során beszerzett információk, szakvélemények stb. rövid leírása:</b>                      |                               |
| <b>Csatolt mellékletek megnevezése:</b>                                                                    |                               |
| <b>Panaszt fogadó neve és beosztása:</b>                                                                   | <b>Kivizsgálás módja:</b>     |
|                                                                                                            | <b>Kivizsgálás eredménye:</b> |

|                                                                                             |                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|                                                                                             |                                                    |
| <b>A panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoklása:</b> |                                                    |
| <b>A panaszügy intézéséért és az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve:</b>       | <b>Intézkedés teljesítésének időpontja:</b>        |
|                                                                                             | <b>Panasz lezárásának határideje:</b>              |
|                                                                                             |                                                    |
| <p align="center"><b>panaszos aláírása</b></p>                                              | <p align="center"><b>panaszkezelő aláírása</b></p> |