

**A DEBRECENI SzC Brassai Sámuel Műszaki
Technikum
SZERVEZETI ÉS MŰKÖDÉSI
SZABÁLYZATÁNAK
MELLÉKLETE**

Panaszkezelési Szabályzat



OM azonosító kód: 203033/009

Demeterné Orosz Erzsébet
igazgató

Jogszabályi háttér:

2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

2015. évi XCVI. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és a közadatok újrahasznosításáról szóló 2012. évi LXIII. törvény módosításáról

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

Nemzeti Pedagógus Kar: Pedagógus Etikai Kódex

2019. évi LXXX. törvény a szakképzésről

2/2020. (II. 7.) Korm. rendelet a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról

Célja:

Az intézményekben történő munkavégzés során felmerülő problémák, viták minél gyorsabb, hatékonyabb megoldása, együttműködésre ösztönzés.

Feladata:

Panaszos ügyek esetén gyors, korrekt panaszkezeléssel a nézeteltérés megvitatása, közös megoldás megkeresése, ellentétek feloldása, szükség esetén szóbeli vagy írásbeli figyelmeztetés.

Az érintettek egymással közvetlenül tisztázzák nézeteltérésüket, kompromisszum kialakításában segítség nyújtása.

Szükség esetén külső szakember bevonása.

Panaszkezelési rend az iskolában

- Az iskola tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit **panasztételi jog** illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekkel kapcsolatban az iskola köteles illetve jogosult intézkedésre.
- A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetője vagy nevelési igazgatóhelyettese *köteles megvizsgálni*.
- A panasz jogossága esetén kötelesek az ok megszüntetésével kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.

- A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleit, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

1. A panaszkezelés lépcsőfokai

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul,
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy az innovációs és fejlesztési igazgatóhelyetteshez fordul,
3. Az innovációs és fejlesztési igazgatóhelyettes kezeli a problémát, vagy az igazgatóhoz fordul,
4. A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul.

2. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (06-52-411-885)
- írásban (4029 Debrecen, Víztorony utca 3.)
- elektronikusan (brassai@brassai.hu)

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

3. Panaszkezelés tanuló esetében

- A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
- Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt az igazgató és az innovációs és fejlesztési igazgatóhelyettes felé.
- Az igazgató és az innovációs és fejlesztési igazgatóhelyettes 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal (kiskorú tanuló esetében szükség szerint a gondviselő jelenlétében).
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a bevényt.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az iskola igazgatója a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt,

közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.

- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.
- A folyamat gazdája nevelési igazgatóhelyettes, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

4. 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 ahhoz a személyhez, aki a felelős annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
- A felelős megvizsgálja 3 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadja az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős a beválást.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg sem a felelős, sem az igazgató közreműködésével, akkor az igazgató a fenntartó felé jelez.

- 15 munkanapon belül az iskola igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban is.
- Ezután a fenntartó képviselője és az igazgató egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
- 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 nevelési igazgatóhelyettes, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

5. Dokumentációs előírások

A panaszokról a nevelési igazgatóhelyettes „*Panaszkezelési nyilvántartás*”-t köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasz tételének időpontja
2. A panasztevő neve
3. A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum)
4. A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
5. A panasz kivizsgálásának módja, eredménye
6. Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
7. Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
8. A panasztevő tájékoztatásának időpontja
9. Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma
10. Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.
11. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről.

A panaszkezelés mellékletei:

- Szóbeli panasz esetén feljegyzés készítése
- Írásbeli panasz esetén: három napon belül megbeszélés időpontjának egyeztetése.
- A megbeszélésen feljegyzés vagy jegyzőkönyv készítése.
- Írásbeli tájékoztatás elkészítése, a panasztevő nyilatkozatával, mely tartalmazza, hogy a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja

- Amennyiben nem fogadja el, jegyzőkönyvet kell készíteni, indoklással, hogy miért nem fogadta el, tartalmaznia kell utóiratként a további teendők felsorolását.
- Fellebbezés, jogorvoslati lehetőség időbeli és személyi hatályát.

A szabályzat hatálya:

A szabályzat kiterjed az intézmény mindkét szervezeti egységére, valamennyi alkalmazottjára, partnereire.

A szabályzat felülvizsgálata, módosítása:

Minden nevelési év elején

6. Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap		
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:	
Panasz leírása:		
Panasz fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	

A Panaszkezelési Szabályzatot a Debreceni Szakképzési Centrum Brassai Sámuel Műszaki Technikum oktatói testülete elfogadta.

A szabályzatot a Képzési tanács és a Diákönkormányzat véleményezte és elfogadta.

Debrecen, 2022. 08. 30.

**Demeterné Orosz Erzsébet
igazgató**