

## 13. számú melléklet

# NYÍREGYHÁZI SZC SIPKAY BARNA KERESKEDELMI, VENDÉGLÁTÓIPARI, IDEGENFORGALMI SZAKGIMNÁZIUMA, SZAKKÖZÉPISKOLÁJA ÉS KOLLÉGIUMA

## Panaszkezelési szabályzata

Az iskola tanulói és szülei/gondviselőik, az iskola dolgozói, valamint gazdasági szervezetek, mint partnerek panaszukat egységes szabályrendszer szerint nyújthatják be az átlátható, hatékony kivizsgálás érdekében.

Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre. A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket:

- tanulók, szülők/gondviselők esetében igazgatóhelyettesi szinten vagy közvetlenül az igazgató,

- alkalmazottak esetében a területileg illetékes igazgatóhelyettes, valamint az igazgató,

- gyakorlati munkahelyek esetében a gyakorlati oktatásvezető

*köteles megvizsgálni*, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél intézkedést kezdeményezni. A panaszról minden esetben az eljáró személy köteles értesíteni az iskola igazgatóját.

A panaszkezelési szabályzatot minden más alapidokumentumhoz és szabályzathoz hasonlóan a helyben szokásos módon minden partnert számára elérhetővé kell tenni.

### 1. A panaszkezelés lépcsőfokai

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnök,
2. Az osztályfőnök kezeli a problémát, vagy a nevelési igazgatóhelyetteshez/oktatási igazgatóhelyetteshez / gyakorlati oktatásvezetőhöz fordul,
3. A fentiek kezelik a problémát, vagy az igazgatóhoz fordulnak,
4. A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul, aki megjelöli a megfelelő embert a panasz kivizsgálásával kapcsolatban.

## 2. Panaszkezelési eljárás menete

### 2.1. A panasz bejelentése

A panasz benyújtható szóban vagy írásban. A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- ☞ személyesen
- ☞ telefonon
- ☞ írásban (4400. Nyíregyháza, Krúdy Gyula u. 32.), vagy email formájában a [sipkay@chello.hu](mailto:sipkay@chello.hu) címen
- ☞ szülői értekezleten, fogadó órán, SZMK értekezleten

### 2.2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A szóban benyújtott panaszt az iskola haladéktalanul megindítja a vizsgálatot, és maximum 30 napon belül döntést hoz az ügyben, melyet ismertet az érintettekkel. Írásban benyújtott panasz esetén köteles a benyújtástól számított 30 napon belül írásban megválaszolni, és eljuttatni a döntést a panaszoshoz.

Ha a panasz tartalmának kivizsgálása nem az intézmény hatásköre, vagy tájékoztatja a panaszost, hogy hova fordulhat panaszával, vagy az iskola veszi fel a kapcsolatot az érintett hatósággal.

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. törvényben és a kapcsolódó jogszabályokban található jogorvoslati előírásoknak megfelelően a tanuló érdekében az iskola, a kollégium döntése, intézkedése vagy intézkedésének elmulasztása ellen van lehetőség jogorvoslatot kérni.

### 2.3. Panaszkezelés eljárás tanuló, szülő/gondviselő 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 annak a személynek, aki felelős az adott területnek, ahol a probléma felmerült (igazgatóhelyettesi szint) vagy az igazgatónak.
- ☞ Az intézkedő igazgatóhelyettes 1 héten belül egyeztet a panaszossal.
- ☞ Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban v. 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 bevételeket.
- ☞ Eredménytelen egyeztetés esetén a panaszos, vagy képviselője a fenntartóhoz fordul, a jogszabálynak megfelelően az iskola igazgatóján keresztül.

### 2.4. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

- ☞ Az alkalmazott a panaszát szóban vagy írásban eljuttatja az SZMSZ szerint érintett felelős személynek, ahol a probléma felmerült.
- ☞ A felelős megvizsgálja 3 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos akkor tisztázza az ügyet a panaszossal. Ha a panasz jogos, akkor 5

munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást feljegyzésben rögzítik és elfogadja az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárul.

- ↪ Ha a probléma nem oldódott meg, 15 munkanapon belül az iskola igazgatója megvizsgálja a panaszt, javaslatot tesz a probléma kezelésére - írásban is.
- ↪ Eredménytelen egyeztetés esetén a fenntartóhoz fordul, a jogszabályban leírtaknak megfelelően.
- ↪ Ha a panaszos a fenntartó intézkedésével nem ért egyet, a problémával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

### **2.5. Panaszkezelés gyakorlati munkahely esetében**

- ↪ A panaszos problémájával a gyakorlati oktatásvezetőhöz fordul. Aki aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- ↪ Jogos panasz esetén a gyakorlati oktatásvezető egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- ↪ Abban az esetben, ha a gyakorlati oktatásvezető nem tudja megoldani a problémát, tájékoztatja az igazgatót. Az iskola igazgatója megvizsgálja a panaszt és javaslatot tesz a megoldásra.
- ↪ Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelzi a panaszt a fenntartó felé az iskola igazgatóján keresztül..

## **3. Dokumentációs előírások**

A panaszokról az iskola „*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 tájékoztatásírásban 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 utóiratoként feljegyzés a további teendő(k)ről.

## 1. Melléklet

<b>Panaszkezelési nyilvántartó lap</b>		
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:	
Panasz leírása:		
Panasz fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	