

*„Bölcséi teszlek, és megtanítalak,
melyik úton kell járnod.”*



**Budapesti Innovatív Technikum, Gimnázium és
Szakképző Iskola**

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Készítette: Hornyák Csaba

2020

I. Bevezetés

A Panaszkezelési Szabályzat megalkotásának indoka

A szakképzésre vonatkozó jogszabályok a szülők, tanulók, alkalmazottak által benyújtott egyedi ügyben történő kérelem/panasz eldöntésének általános határidejét nem állapítják meg. A szakképzésről szóló 2019. évi LXXX. törvény és a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 12/2020. (II. 7.) Korm. rendelet rendelkezéseinél - nem található olyan előírás, hogy az intézményi SZMSZ-ben, vagy annak mellékletében kötelezően kellene a panaszkezelés helyi rendjéről rendelkezni. A szabályozás hiányából eredően az Alkotmányban biztosított tisztességes eljáráshoz való alapjog sérülhet, ahol a tisztességes eljárás egyik követelménye, hogy a döntés észszerű határidőn belül megtörténjen.

Ezért intézményünk a szülők, tanulók, munkavállalók által benyújtott egyedi ügyben történő kérelem/panasz eldöntésének rendjére jelen Panaszkezelési Szabályzatban (továbbiakban: PSZ.) foglaltak szerint jár el. A PSZ. az intézményi SZMSZ Függelékét képezi, azt az intézményvezető saját hatáskörben az SZMSZ módosítása nélkül is megváltoztathatja.

A Panaszkezelési Szabályzat megalkotásának célja

Az intézmény partnerei (szülő, tanuló, alkalmazott) panaszainak egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében készítette el egységes panaszkezelési szabályzatát. Jelen szabályzat célja, hogy a partnerek elégedettsége, igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a panaszok nyilvántartásának, kezelésének, kivizsgálásának, értékelésének rendje az intézmény tevékenységének szerves részévé váljon.

II. Személyi hatálya

- az intézménynél oktatói/pedagógus munkakörben foglalkoztatott alkalmazottakra, az adminisztratív, ügyviteli, műszaki, kisegítő és más alkalmazottakra;
- az intézménnyel tanulói jogviszonyban álló tanulókra és törvényes képviselőikre;
- az intézményhez felvételi kérelmet benyújtó tanulóra és törvényes képviselőire;
- és arra, aki az intézményhez a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény hatálya alá tartozó bejelentést nyújt be, a bejelentés elintézésnek erejéig;
- valamint olyan személy, akinek jogát, vagy jogos érdekét az intézmény működése sérti.

III. Tárgyi hatálya

A jelen panaszkezelési szabályzat alkalmazásában – amennyiben jogszabály másként nem rendelkezik – az alábbi fogalmak a következő jelentéssel bírnak:

A **panasz** olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem (továbbiakban: panasz) megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

A **közérdekű bejelentés** olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése az adott közösség, vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

A jelen szabályzat rendelkezéseit olyan módon kell alkalmazni és értelmezni, hogy az mindenkor összeegyeztethető legyen a hatályos jogszabályi előírásokkal.

IV. Időbeli hatály, nyilvánosság

A PSZ. szabályzat kihirdetés napján lép hatályba, rendelkezéseit a hatályba lépéskor még el nem bírált panaszokra és közérdekű bejelentésekre is alkalmazni kell. A PSZ. nyilvánosságát az intézmény honlapján biztosítani kell. A PSZ. felülvizsgálatát az intézményvezető saját hatáskörben legalább háromévente elvégzi. A szervezeti és működési szabályzatban eddig szabályozott panaszkezelésre vonatkozó rendelkezések jelen PSZ. hatályba lépésével egyidejűleg hatályát veszítik.

V. Panaszkezelés az intézményben

- Az intézmény tanulóit, szüleiket, törvényes képviselőjüket, valamint az intézmény dolgozóit panasztételi jog illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekkel kapcsolatban az intézmény köteles, illetve jogosult intézkedésre. Ha a panaszt nem az eljárásra jogosulthoz tették meg, a panaszt a beérkezésétől számított egy napon belül az eljárásra jogosulthoz át kell tenni.
- A panasz jogosságát, az egyes szinteknek megfelelően a panaszkezelésre jogosult köteles megvizsgálni.
- A panasz jogossága esetén a panaszkezelésre jogosultak kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, intézkedést kezdeményezni.

VI. A panaszkezelés alapelvei

- A panaszkezelésnek hatékonynak kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, és jogos panasz esetén a szükséges intézkedéseket kezdeményezni kell.
- A beérkezett észrevételeket, panaszokat elemezni kell.
- A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kell kezelni.
- A panaszkezelési szintek betartása kötelező, melyet az I. sz. Melléklet tartalmaz

A „Panaszkezelési Szabályzat”-ról az intézménybe történő beiratkozásról a házirenddel együtt minden tanuló, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

VII. Korlátozó rendelkezések

A PSZ.-ban foglaltak nem alkalmazhatók, ha a bejelentés más eljárás hatálya alá, így különösen rendőrségi, bírósági vagy közigazgatási eljárás hatálya alá tartozik. Ebben az esetben a beadványt annak megfelelő eljárásban kell elintézni, amelynek az tartalma szerint megfelel. Minderről a bejelentőt annak az eljárásnak a szabályai szerint kell tájékoztatni – ha illet az adott eljárásra irányadó szabályok előírnak – amelynek hatálya alatt a bejelentés elintézhető.

VIII. Tájékoztatási rendelkezések

A bejelentő kérésére a bejelentés elintézése során az alábbiakról lehet tájékoztatni:

- történt-e már intézkedés a bejelentést kivizsgálása érdekében;
- a bejelentés kivizsgálása előre láthatóan mennyi időt vesz igénybe;
- szükséges-e a bejelentő szóbeli meghallgatása;
- a bejelentés kivizsgálásáról milyen módon kap tájékoztatást.

IX. Hátrány tilalma

A panaszost nem érheti hátrány a panasz, vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt, kivéve, ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel. Ekkor személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni.

A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

X. Azonosíthatatlan (névtelen) bejelentések

Az azonosíthatatlan (névtelen) személy által tett panasz vizsgálatát az eljárásra jogosult mellőzi, kivéve, ha az eljárásra jogosult ettől eltekint arra alapozva, hogy a panasz alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

XI. Az intézményvezetővel szembeni panasz

Amennyiben a panasz tárgya az intézményvezető tevékenységével kapcsolatos egyéni jog- vagy érdeksérelem, úgy az SZMSZ helyettesítési rendjére vonatkozó személy vizsgálja ki. Az intézményvezető a vele szemben benyújtott panasz kivizsgálása során köteles a vizsgálatot végző személlyel/személyekkel együttműködni. A panasz kivizsgálásnak eredményéről a vizsgálatot végző személy/személyek döntésüket határozatba foglalják, amely jogorvoslati lehetőséget biztosít a fenntartó felé.

XII. A kivizsgálás eredményéről történő értesítés

Az eljárásra jogosult a 4., illetve 5. szint esetében (lásd I. sz. Melléklet) a vizsgálat eredményéről, a megtett intézkedésről, vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével – a panaszost a vizsgálat lezárását követő három napon belül értesíti. A szakképző intézmény döntéseit – jogszabályban meghatározott esetben és formában – írásban közli a tanulóval, kiskorú tanuló esetében a kiskorú tanuló törvényes képviselőjével, illetve a képzésben részt vevő személlyel.

A panasz alapján – ha az 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.

XIII. A panasz benyújtásának módja, kivizsgálásának határideje

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen (ekkor írásbeli feljegyzés készül)
- írásban (cím: 1051 Budapest Sas u. 25.)
- elektronikus úton (szki@bigsuli.hu)

A panaszok kezelése – a panasz tárgytól függően – az iskolatitkárok, az oktatók, az osztályfőnökök, a gazdasági vezető, az intézményvezető-helyettesek, tagintézmény-vezető, ill. az intézményvezető hatáskörébe tartozik.

A panasz kivizsgálásának határideje: a benyújtást követő **15 napon belül**.

Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 15 napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost – az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével – írásban tájékoztatni kell.

Ha a panaszkezelés nem az intézmény hatáskörébe tartozik, akkor az iskola a panaszost tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz fordulhat.

XIV. A panaszkezelés szintjei

A) Panaszkezelés tanuló és/vagy szülő panasza esetében (5 szinten)

1. A panaszos problémájával kötelezően először ahhoz az oktatóhoz/pedagógushoz fordul, akinél a probléma keletkezett. Ha közösen megoldást találnak a probléma kezelésére, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.
2. Abban az esetben, ha az érintett oktató/pedagógus nem tudja megoldani a problémát, vagy a tanuló, szülő továbbra is elégedetlen a megoldással, és panaszát továbbra is fenntartja, akkor az osztályfőnök felé kerül közvetítésre a panasz. Ha az osztályfőnökkel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.
3. Amennyiben az osztályfőnök közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény, és a tanuló/szülő elégedetlen, tovább kerül a panasz az intézményvezető-helyettes(ek)hez. Ha az intézményvezető-helyettes(ek)kel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.
4. Ha az intézményvezető-helyettes(ek)nek nem sikerül rendezni a problémát, akkor a „**Panasznyilvántartó lap**” kitöltésével, írásos formában jelzik a panaszt az intézményvezetőnek. Mellékelve az írásban benyújtott dokumentumokat, pl. Panasznyilvántartó lap, tájékoztató füzet, szakvélemény, egyéb feljegyzés stb. Ezt követően az intézményvezető vezetésével, bevonásával történik az intézkedés. Az intézményvezető a döntését írásba foglalja és igazolható módon megküldi a panaszosnak. Amennyiben a panasz részben, vagy teljes egészében elutasításra kerül, úgy az igazgató döntését határozati formában hozza meg.
5. Ha a panaszos számára nem megnyugtatóan zárul a panaszkezelési folyamat, és panaszát továbbra is fenntartja, úgy az intézményvezető határozatának kézhezvételétől számított 15 napon belül jogorvoslattal élhet a fenntartó felé, aki jogosult másodfokon eljárni az ügyben.

Ha a panasz a tanuló üzenő füzetében érkezik, a panaszkezelési folyamat nem változik.

B) Panaszos az intézmény alkalmazottja

a) A panasz munkaügyi kérdéskörbe tartozik: (5 szintű panaszkezelés)

1. szint: iskolatitkárok
(A panaszos problémájával kötelezően először az iskolatitkárhoz fordul. Ha közösen megoldást találnak a probléma kezelésére, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.)
2. szint: gazdasági vezető
(Abban az esetben, ha az iskolatitkár nem tudja megoldani a problémát, vagy az alkalmazott továbbra is elégedetlen, és panaszát fenntartja, akkor a gazdasági vezető felé kerül közvetítésre a panasz. Ha a gazdasági vezetővel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.)
3. szint: intézményvezető-helyettes, tagintézmény-vezető

(Amennyiben a gazdasági vezető közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény, vagy az alkalmazott elégedetlen, tovább kerül a panasz az intézményvezető-helyettes(ek)hez. Ha az intézményvezető-helyetttel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.)

4. szint: intézményvezető

(Amennyiben az intézményvezető-helyettes közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény, és az alkalmazott elégedetlen, akkor a „**Panasznyilvántartó lap**” kitöltésével, írásos formában jelzik a panaszt az intézményvezetőnek. Ha az intézményvezetővel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata. Az intézményvezető döntését írásba foglalja, és igazolható módon megküldi a panaszosnak.)

5. szint: fenntartó

(Ha az alkalmazott számára nem megnyugtatóan zárul a panaszkezelési folyamat, és panaszát továbbra is fenntartja, úgy azt jogorvoslati kérelem formában jelezheti a fenntartó felé, aki az adott ügyben jogosult eljárni.)

b) A panasz pedagógiai, szakmai jellegű (4 szintű panaszkezelés)

1. szint: munkaközösség-vezető

(A panaszos pedagógiai jellegű problémájával kötelezően először az adott terület szakmai munkaközösség-vezetőjéhez fordul. Ha közösen megoldást találnak a probléma kezelésére, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.)

2. szint: intézményvezető-helyettes(ek)

(Abban az esetben, ha a szakmai munkaközösség-vezető nem tudja megoldani a problémát, vagy az alkalmazott továbbra is elégedetlen, és panaszát fenntartja, akkor az intézményvezető-helyettes felé kerül közvetítésre a panasz. Ha az intézményvezető-helyetttel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata.)

3. szint: intézményvezető

(Amennyiben az intézményvezető-helyettes közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény, vagy az alkalmazott elégedetlen, és panaszát továbbra is fenntartja, akkor a „**Panasznyilvántartó lap**” kitöltésével, írásos formában jelzik a panaszt az intézményvezetőnek. Ha az intézményvezetővel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamata. Az intézményvezető döntését írásba foglalja és igazolható módon megküldi a panaszosnak.)

4. szint: fenntartó

(Ha az alkalmazott számára nem megnyugtatóan zárul a pedagógiai jellegű panaszkezelési folyamat, és panaszát továbbra is fenntartja, úgy azt jelezheti a fenntartó felé, aki szakmai ellenőrzés keretén belül megvizsgálja az esetet és hozza meg döntését.)

C) A panaszos nincs közvetlen kapcsolatban az intézménnyel

Szükség szerint segítséget kapva rendezheti panaszát a megfelelő szint elérésével.

XV. Dokumentációs előírások

A panaszokról az intézményvezető-helyettesek, tagintézményvezető-helyettes(ek) (4. szint)

„Panasznyilvántartó lap”-ot (2. sz. Melléklet) kötelesek vezetni, amelynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasztétel 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.
12. A „Panasznyilvántartó lap” őrzési ideje 3 év.

XVI. Záró rendelkezések

A Panaszkezelési Szabályzatot az intézmény vezetője a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 12/2020. (II. 7.) Korm. rendelet 124. § (2) bekezdésben 1. pontjában foglalt hatáskörében eljárva határozta meg.

A panaszkezelési szabályzat egy példányát az intézmény titkárságán kell elhelyezni, annak hatályba lépéséről az alkalmazotti testületet egy soron kívüli alkalmazotti értekezleten tájékoztatni kell.

A diákönkormányzat és a helyi szakszervezet (amennyiben releváns) tájékoztatása az alkalmazotti testület tájékoztatását követő héten egyidejűleg történik.

Jelen panaszkezelési szabályzat hatályba lépéséről az intézmény vezetője a fenntartót elektronikus úton tájékoztatja.

Kelt, 2020.08.31.



intézményvezető

I. Folyamat leírása

A panaszos: a tanuló és/vagy a szülő



2. Folyamat leírása

A panaszos: az intézmény alkalmazottja

A panasz munkaügyi kérdéskört érint



2. Folyamat leírása

A panaszos: az intézmény alkalmazottja

A panasz pedagógiai jellegű



3. Folyamat leírása

A panaszos nincs közvetlen kapcsolatban az intézménnyel

Szükség szerint segítséget kap a panaszos, rendezheti panaszát a megfelelő szint egyikével.

Panasznyilvántartó lap

Sorszám:	
Benyújtás ideje:	év..... hónap..... nap
Benyújtás módja:	szóbeli, vagy írásbeli, postai úton, e- mailen, személyesen átadott levél
Panaszos adatai:	Neve: Címe: Elérhetőségei:
Panasz leírása:	
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy:	
A kivizsgálás során szerzett információk, szakvélemények stb. rövid leírása:	
Panasz orvoslására szolgáló intézkedések leírása, elutasítás esetén annak indokolása:	
A panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információk (pl.: panasz oka, gyakorisága)	
Csatolt mellékek megnevezése:	
Panasz lezárásának határideje:	
Panasz megválaszolásának ideje, módja:	
A panasszal kapcsolatos intézkedés, az intézkedés végrehajtásáért felelős megnevezése	
A panaszos tájékoztatásának időpontja a döntésről	
A panaszos nyilatkozata a döntésről (elfogadja, nem fogadja el)	

