



## A panaszkezelési eljárásrend a Hódmezővásárhelyi Eötvös József Szakképző Iskolában

- Az iskola tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit *panasztételi jog* illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles illetve jogosult intézkedésre.
- A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket a fokozatosságot betartva az intézmény *köteles megvizsgálni*.
- Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.
- A „Panaszkezelési eljárásrend”-ről az iskolába lépéskor a Házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

### 1. Formális panaszkezelési eljárás

A panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen vagy írásban (**Eötvös:** 6800 Hódmezővásárhely, Szent Antal u. 5-9.; **Corvin:** 6800 Hódmezővásárhely, Városház u. 1.; **Kalmár:** 6800 Hódmezővásárhely, Bajcsy-Zsilinszky u. 7-9.)
- telefonon (**Eötvös:** 06-62/241-988; **Corvin:** 06-62/242-011; **Kalmár:** 06-62/222-246)
- elektronikusan (**Eötvös:** [eotvos@hiszk.hu](mailto:eotvos@hiszk.hu); **Corvin:** [corvin@hiszk.hu](mailto:corvin@hiszk.hu); **Kalmár:** [kalmar@hiszk.hu](mailto:kalmar@hiszk.hu))

### 2. Panaszkezelés tanuló esetében

1. A panaszos problémájával a szaktanárhoz fordul.  
A szaktanár aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.  
Jogos panasz esetén a szaktanár egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
2. Abban az esetben, ha a szaktanár és a panaszos nem tudja megoldani a problémát, a panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul és segítséget kérhet a Diákönkormányzattól panaszának kezelésében.  
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 azonnal az oktatásszervezési intézményvezető-helyettes vagy a tagintézmény-vezető illetve tagintézmény-vezető helyettes felé.
3. Az oktatásszervezési intézményvezető-helyettes vagy a tagintézmény-vezető illetve tagintézmény-vezető helyettes 3 munkanapon 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 beválást.

Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos, vagy képviselője jelenti a panaszt az intézményvezető felé.

4. Az iskola intézményvezetője 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, javaslatot tesz a probléma kezelésére.

Az intézményvezető egyeztet a panaszossal, illetve képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.

5. Eredménytelen egyeztetés esetén a panaszos, vagy képviselője a fenntartóhoz fordul, a jogszabálynak megfelelően az iskola intézményvezetőjén keresztül.

A folyamat gazdája a tanügyigazgatási intézményvezető-helyettes, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, javaslatot tesz a korrekcióra az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

### **3. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére**

1. A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

A panaszos a Közalkalmazotti Tanácshoz fordulhat problémájával.

Az alkalmazott - a KAT-tal közösen - panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki az SZMSZ szerint felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült (intézményvezető-helyettesek; tagintézmény-vezető illetve helyettese).

2. 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 elfogadják 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.

3. Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg a felelős közreműködésével, akkor a panaszos az intézményvezető felé jelez.

15 munkanapon belül az intézményvezető megvizsgálja a panaszt, javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban is.

Ezután az intézményvezető egyeztet 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.

4. Eredménytelen egyeztetés esetén a panaszos a fenntartóhoz fordul, a jogszabálynak megfelelően.

5. Ha a panaszos a fenntartó írásbeli intézkedésével nem ért egyet problémájával a munkaügyi bírósághoz fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

A folyamat gazdája a Közalkalmazotti Tanács elnöke, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

### **4. Dokumentációs előírások**

A panaszokról a tanügyigazgatási intézményvezető-helyettes illetve a Közalkalmazotti Tanács elnöke „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.

### 5. Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

<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: