

USZTH/eszc-balassa/000757-1/2024

**ESZC Balassa Bálint Gazdasági Technikum és Szakképző  
Iskola**



**PANASZKEZELÉSI  
SZABÁLYZAT**

2023. ESZTERGOM

**Tartalomjegyzék**

Tartalomjegyzék .....	2
1. ÁLTALÁNOS RÉSZ .....	3
1.1. Bevezetés .....	3
1.2. A szabályzat célja .....	3
1.3. Alapelvek .....	3
2. PANASZKEZELÉSI REND .....	4
3. A PANASZKEZELÉS „LÉPCSŐFOKAI” .....	5
4. PANASZKEZELÉS TANULÓ ESETÉBEN .....	5
5. PANASZKEZELÉS AZ ALKALMAZOTTAK ESETÉBEN .....	6
6. DOKUMENTÁCIÓS ELŐÍRÁSOK .....	7
MELLÉKLET – Nyilvántartó lap .....	8

Az iskola igazgatója a panaszkezelés intézményi protokollját az alábbiak szerint szabályozza.

## 1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

### 1.1. Bevezetés

Az intézmény munkatársai, tanulói, valamint partnerei panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében a Balassa Bálint Gazdasági Technikum és Szakképző Iskola elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

### 1.2. A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja olyan eljárásrend kialakítása, mely mindenki számára elfogadható, ismert és gyakorlatban alkalmazható. A fő cél annak kizárása, hogy az eljárási rend tisztázatlanságai ne a hatékony panaszkezelés akadályává váljanak.

### 1.3. Alapelvek

- a) Az intézmény vallja: ahol a probléma keletkezett, ott lehet a leghatékonyabban azt megoldani.
- b) A panaszkezelésnek érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a probléma okát, a vita tényszerű tartalmát, és jogos panasz esetén adekvát intézkedést kell kezdeményezni az alább meghatározott algoritmus alapján, a pártatlanság biztosítása mellett.
- c) Amennyiben a panaszos az igazgatót keresi meg első körben a bejelentéssel, úgy minden panasztételt írásban (akár elektronikusan) szükséges, az intézményvezetőnek címezve megtenni. Szóbeli és/vagy telefonon történő bejelentés félreértésekhez és további konfliktusok kialakulásához vezethet. Az esélyegyenlőség megteremtése érdekében lehetőség van arra, hogy az elektronikus ügyintézésben akadályozott panaszosoknak, személyeknek biztosítsuk a szóbeli bejelentést úgy, hogy azt jegyzőkönyvbe kell foglalni, és a panaszfelvevő (aki ebben az esetben nem az igazgató) és a panaszos aláírásával ellátni.
- d) A beadvány iktatásra kerül.
- e) A beérkezett észrevételek elemzésre kerülnek.
- f) A panasztevőt 15 munkanapon belül válasz illeti meg.
- g) Amennyiben a panasz kivizsgálása, a problémák összetevőinek feltárása részletes vizsgálatot feltételez – és egyéb súlyos, sürgető körülmény nem jelentkezik –, úgy a vizsgálatot a panasz beérkezését követő 60 napon belül le kell zárni.
- h) A hivatali út (panaszkezelési szintek) betartása kötelező.



- i) Névtelen bejelentés kivizsgálása csak akkor történik meg, ha a bejelentés tartalmából vélelmezhető súlyos veszélyeztetettség merül fel, mert akkor jelzőrendszeri tagként jelzéssel kell élni az illetékes hatóság felé.

## 2. PANASZKEZELÉSI REND

- a) Az iskola tanulóit, tanulói jogviszonnyal rendelkező diákjait, szüleiket/gondviselőiket, törvényes képviselőiket, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg.
- b) Panaszt tenni bármilyen ügyben lehet, a panasz fogadója dönti el, hogy erre van-e hatásköre, s hogyan kezeli. Az iskola olyan ügyben fog eljárni, melyben köteles, illetve jogosult az intézkedésre.
- c) A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket annak tartalmától függően az iskola gondnoka, a gazdasági ügyintéző, a személyzeti ügyintéző (a munkáltatói jogok gyakorlójának egyetértése mellett), az oktató, az osztályfőnök, a szakmai munkaközösség-vezető, a projektvezető, a gyakorlati oktatásvezető, az igazgató-helyettes és az igazgató köteles megvizsgálni.
- d) Az iskola oktatóinak panaszait az igazgató köteles kivizsgálni. A kancellár munkáltatói joga alá tartozók panaszát a kancellár felé köteles továbbítani.
- e) A panasz jogossága esetén kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az igazgatónál intézkedést kezdeményezni.
- f) Az igazgatónak joga van a probléma feltárásában/megoldásában mediátor segítségét kérni. A konfliktusok kezeléséhez mediátori, facilitátori tevékenységet felkérés alapján, az ESZC alkalmazásában álló *diákvédelmi tanácsadó* végzi.
- g) A *Panaszkezelési szabályzatról* az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.
- h) Az értesítési kötelezettség a szabályzat minden módosítása alkalmával az iskola részéről szintén kötelező érvényű.
- i) A folyamat gazdája az iskola igazgatója, illetve az általa megbízott munkavállaló, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegezi a tapasztalatokat.
- j) Ha szükséges, javaslatot tesz az eljárások korrekciójára.
- k) Évente (tanévhez kötötten) elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

### 3. A PANASZKEZELÉS „LÉPCSŐFOKAI”, ALGORITMUSA

- a) Amennyiben a panaszos személy közvetlenül az oktatót keresi meg a problémával, azt egyénileg vagy az osztályfőnökkel együtt kezeli.
- b) Ha az osztályfőnök értesül először a problémáról vagy az illetékes szakmai munkaközösség-vezetőhöz, annak hiányában az illetékes igazgatóhelyetteshez fordulhat.
- c) A szakmai munkaközösség-vezető, az illetékes igazgatóhelyetteshez fordulhat.
- d) Az igazgatóhelyettes az igazgatóhoz fordul.
- e) Ha a panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul., akkor az érintettek bevonásával a megfelelő szinten kezdi a kivizsgálást.
- f) A panasztevő az intézmény fenntartójához fordul.
- g) A panasz fogadása minden szinten szóban is lehetséges, de írásbeli feljegyzés (nem jegyzőkönyv!) készül róla.

Panaszokat az iskola az alábbi e-mail címen fogadja:

**iskola@balassaegom.hu**

A diákvédelmi tanácsadó e-mail címe:

maradi.agnes@eszc.eu

- h) Az intézményvezetőhöz fordulás előtt legalább egy alkalommal a feleknek kísérletet kell tenni a panasz mediáción keresztül történő rendezésére.

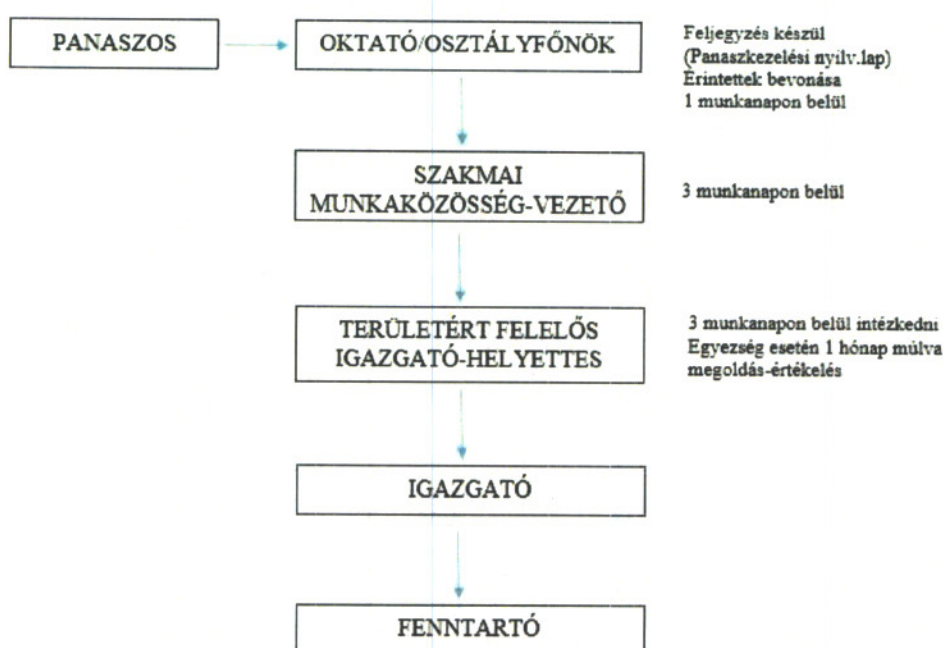
A cél, hogy a legalacsonyabb szinten rendeződjön a konfliktus, probléma, ezért a beavatkozás bármely szintjénél, igazgatói felkérésre bevonható az ESZC diákvédelmi tanácsadója.

### 4. PANASZKEZELÉS TANULÓ ESETÉBEN

- a) A panaszos a problémájával az érintett oktatóhoz vagy az osztályfőnökhöz fordul.
- b) Az érintett oktató vagy az osztályfőnök aznap vagy a következő tanítási napon megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal. Erről rövid, írásbeli feljegyzést készít.
- c) Jogosnak ítélt panasz esetén az érintett oktató vagy az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan minden érintett megalégedésére lezárul.
- d) Abban az esetben, ha az oktató vagy az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal a szakmai munkaközösség-vezető felé.
- e) A szakmai munkaközösség-vezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- f) Abban az esetben, ha a szakmai munkaközösség-vezető nem kompetens kezelni a problémát, közvetíti a panaszt azonnal a területért felelős igazgatóhelyettes felé.
- g) Az igazgatóhelyettes 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.



- h) Az egyezséget, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, akkor a problémakezelés eredményes.
- i) Amennyiben az egyezségben foglaltak teljesítéséhez türelmi idő szükséges, utánkövetéssel, 1 hónap időtartam letelte után az érintettek közösen értékelik, hogy mennyire vált be a gyakorlatban a közös megállapodás.
- j) Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője vagy az igazgató-helyettes jelenti a panaszt az igazgató felé.
- k) Amennyiben az iskola a panaszt érdemben nem kompetens kezelni, az igazgatónak kötelessége az ESZC felé jelezni.
- l) Az ESZC saját eljárásrendje alapján jár el.
- m) A diákvédelmi tanácsadó a panaszkezelés bármely szintjén bevonható.



## 5. PANASZKEZELÉS AZ OKTATÓKÉNT ALKALMAZOTTAK ESETÉBEN

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

- a) Az alkalmazott panaszát írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
- b) A felelős/felettes megvizsgálja 5 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal, tájékoztatja az indokokról. Ha a

panasz jogosnak minősül, akkor a felelős további 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.

- c) Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzíti és elfogadja az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult.
- d) Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.
- e) Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg, sem a felelős, sem az intézményvezető közreműködésével, akkor az intézményvezető a fenntartó felé jelez.
- f) A fenntartó saját eljárásrendje alapján jár el.
- g) Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor a következő szint alapján oda fordulhat. Az eljárást törvényi előírás határozza meg.

## 6. DOKUMENTÁCIÓS ELŐÍRÁSOK

A panaszokról az iskola Titkársága *Panaszkezelési nyilvántartást* köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

- a panasz tételének időpontja,
- a panasztevő neve,
- a panasz tényszerű tartalmának leírása (a panasztevő által – akár elektronikus úton, vagy más hitelesített formában)
- az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása,
- a panasz kivizsgálásának módja, eredménye,
- az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye,
- az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve,
- a panasztevő tájékoztatásának időpontja,
- az eljárás összes egyéb dokumentuma.

A nyilvántartó lap iktatószámmal ellátva, dossziében kerül elhelyezésre, melyet az intézmény Titkárságán őriznek meg mindaddig, amíg a panaszos tanulói / felnőttképzési / munkavállalói jogviszonya tart.

Esztergom, 2023. okt. 10.

*Sz. Olló*

igazgató



## MELLÉKLET

Ikt.sz.: NSZFH/...../...../.....

## PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÓ LAP

<b>Panasztétel időpontja:</b>	<b>Panasztevő neve:</b>
<b>Panasz leírása:</b>	
<b>Panasz fogadó neve, beosztása:</b>	<b>Kivizsgálás módja:</b>
<b>Mediáció vezetője:</b>	
<b>Kivizsgálás eredménye:</b>	
<b>Szükséges intézkedés:</b>	
<b>Végrehajtásért felelős neve, beosztása:</b>	<b>Panasztevő tájékoztatásának időpontja:</b>