

VESZPRÉMI SZC BETHLEN ISTVÁN KÖZGAZDASÁGI ÉS KÖZIGAZGATÁSI TECHNIKUM

PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁSREND

2025/2026. TANÉV



Panaszkezelés

A panaszkezelés, ezen belül a jogszabályi kötelezettség alapján előírt jogorvoslati tevékenység, a feladatok és a hatáskörök szabályozása.

Panaszkezelés célja

Az intézmény használói és partnerei (együtt panasztevő) panaszainak egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében készített eljárásrend.

Jelen eljárásrend célja, hogy a partnerek elégedettsége, igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a panaszok nyilvántartásának, kezelésének, kivizsgálásának, értékelésének rendje az intézmény tevékenységének szerves részévé váljon.

Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekkel kapcsolatban az intézmény köteles, illetve jogosult intézkedésre.

A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket a folyamatban megjelölt dolgozó köteles megvizsgálni, jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.

Panaszkezelő

Felmerülő gond, probléma esetén elsődlegesen helyben kell az oktátónak, munkatársnak megoldást találnia. Amennyiben ez nem jár eredménnyel úgy a panaszkezelő felé a panasztevő panaszát megteheti:

- személyesen a tanárnál, osztályfőnöknél, vezetőnél, vagy az iskola titkárságán
- telefonon a titkárságon
- írásban (levélben) a titkárságon
- elektronikusan
- a partneri elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken.

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az osztályfőnök, az igazgatóhelyettes vagy az igazgató (együtt: panaszkezelő) hatáskörébe tartozik.

Panaszkezelés tanuló esetében

1. A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
2. Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
3. Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
4. Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az igazgató felé.
5. Az igazgató 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
6. Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.

7. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.
8. Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé
9. Az iskola igazgatója a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
10. A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.
11. A folyamat gazdája az igazgatóhelyettes, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

Panaszkezelés szülő, gondviselő esetében

Az eljárásrend megegyezik a tanulóknál leírt panaszkezelési folyamattal.

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.
2. Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
3. A felelős megvizsgálja 3 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.
4. Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
5. Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadja az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult.
6. Ettől a ponttól kezdve a folyamat megegyezik a tanulóknál leírt eljárásrenddel a 7. ponttól kezdődően.

Panaszkezelési lap

Panasz esetén Panaszkezelési lapot kell felvenni, amely tartalmazza a panasz és a kivizsgálás adatait.

Panaszkezelési lap	
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:
Panasz leírása:	
Panaszt fogadó neve:	Kijelölt panaszkezelő:
Beosztása:	Kivizsgálás módja:
Szükséges intézkedés:	Kivizsgálás eredménye:
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja, módja, panaszkezelő aláírása: