

22/2024

ESZC BOTTYÁN JÁNOS TECHNIKUM

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT



2024. 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”, ALGORITMUSA	5
4. PANASZKEZELÉS TANULÓ ESETÉBEN	5
5. PANASZKEZELÉS AZ OKTATÓKÉNT ALKALMAZOTTAK ESETÉBEN	6
6. DOKUMENTÁCIÓBA TÖRTÉNŐ BETEKINTÉSI JOG	7
7. DOKUMENTÁCIÓS ELŐÍRÁSOK	8
MELLÉKLET	9

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 az ESZC Bottyán János Technikum 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, mert akkor jelzőrendszeri tagként jelzéssel kell élni az illetékes hatóság felé.
- j) A panaszkezelési eljárás során sor kerül személyes beszélgetésekre, ülésen való egyeztetésre a bevont személyekkel, tanulókkal. Az eljárásrend alapján a folyamat nem csupán írásbeli kommunikációval történik a panaszkezelés.

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, az 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

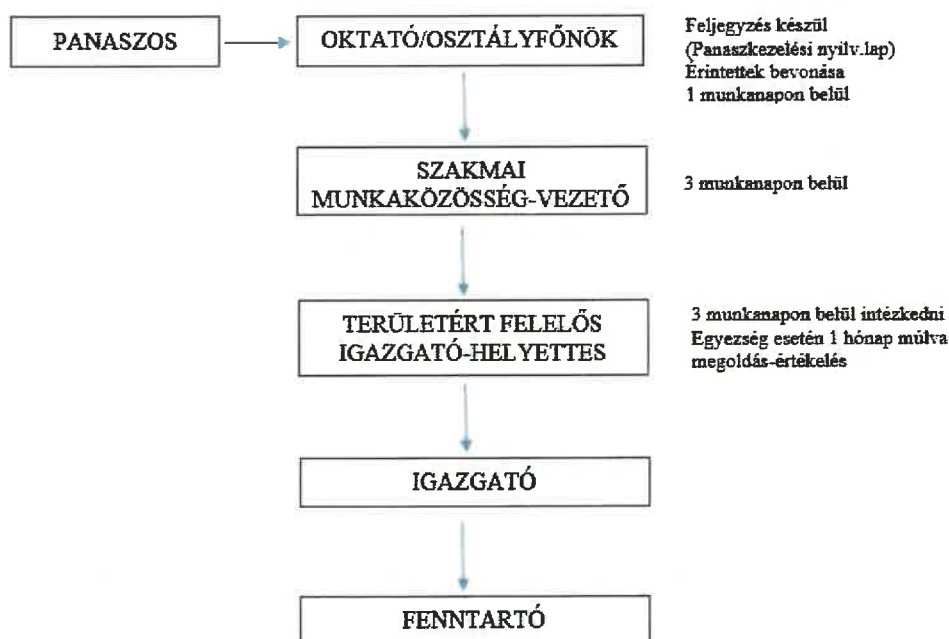
- a) Amennyiben a panaszos személy közvetlenül az oktatót keresi meg a problémával, azt egyénileg vagy az osztályfőnökkel együtt kezeli.
- b) Ha az osztályfőnök értesül először a problémáról vagy az illetékes szakmai munkaközösség-vezetőhöz, annak hiányában az illetékes igazgatóhelyetteshez fordulhat.
- 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:
 monostori.erika@bottyan.eu
 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 megelégedésére 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 most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

6. DOKUMENTÁCIÓBA TÖRTÉNŐ BETEKINTÉSI JOG

- **Személyes adatok kezelése, személyiségi jogok védelme és GDPR (hatályos adatvédelmi, adatkezelési jogszabály) alapján:** A vizsgálat, eljárás során keletkezett iratok (pl. belső feljegyzések, más diákok vagy szülők írásos tanúvallomásai, észrevételei és az eljárás során keletkezett egyéb dokumentum, kivéve az eljárást lezáró, vizsgálatot lezáró dokumentum.) más érintett személyek személyes- különleges adatait tartalmazzák, amelyek kiadása adatvédelmi incidenst eredményez. Ezeket az intézmény **nem adhatja ki és nem továbbíthatja** a panaszosnak, a panaszos által írásban meghatalmazott, képviselőként eljáró személynek.
- **Elvárásként nem teljesíthető az automatikus küldési kötelezettség:** Az eljárásrend szerint az iratbetekintés biztosítása az intézményben történik. Az intézmény nem köteles postai/elektronikus úton továbbítani, lemásolni és "házhoz küldeni" az összes munkaanyagot. Az érintett/panaszos/kérelmező betekintési jogosultsági körébe tartozó dokumentációt.
- **Megismerési módok:** Ez elsősorban a dokumentumok helyszíni megtekintését, az azokból történő jegyzetelést, fotózást jelenti.

Tájékoztatásul: A panasz kivizsgálásáról készült hivatalos összefoglaló jelentést (záródokumentumot) és a döntést meg kell kapnia a panaszt benyújtónak, de a döntés-előkészítő belső levelezések, feljegyzések, nyilatkozatok nem minősülnek nyilvános vagy teljes tartalomban kiadandó iratnak.

Az iratbetekintés gyakorlata:

1. **Írásbeli kérelem:** A kérelmezőnek pontosan meg kell jelölnie, hogy a panaszkezelési eljárás során keletkezett dokumentumokba szeretne betekintést kapni, milyen céllal, indokkal.
2. **Időpont-egyeztetés:** Az intézményvezető vagy a kijelölt panaszkezelő egyeztetett időpontban, az iskola/intézmény helyiségében biztosítja a betekintést, ahol jelen van a kérelmező és az

igazgató vagy az igazgató által megbízott személy, aki beletekinthet az iratokba, illetve részt vesz az iratok előkészítése folyamatban.

3. **Adatvédelmi szűrés (Kitakarás):** Betekintés előtt az intézmény köteles ellenőrizni, hogy az irat tartalmaz-e más diákra, szülőre, oktatóra, személyre/személyekre (más érintettekre) vonatkozó, nem megosztható adatot. Ha igen, ezeket anonimizálni kell ki kell takarni, felismerhetetlenné tenni a szövegben a kérelmező előtt.

A panaszkezelési eljárás során bevont, érintett személyek: tanulók, oktatók, bizottsági tagok nyilatkozatban kérhetik adataik kezelésének időtartamát, adataik megismerésének körét: személyeket, intézményeket, akik az eljárás során feladataikat végzik az adatok segítségével, továbbá kérhetik adataik zártan kezelését.

7. 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.

Kelt: Esztergom, 2024. január 01.


igazgató



MELLÉKLET

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

PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÓ LAP

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

