

## A Székesfehérvári József Attila Középiskolai Kollégium

### PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

A kollégium a kollégiumot igénybe vevők jogainak minél szélesebb érvényesítése érdekében a hatályos jogszabályokkal – kiemelten a 2013. évi CLXV. törvény - harmonizálva megalkotta a panaszokkal és a közérdekű bejelentésekkel foglalkozó panaszkezelés rendjét.

**A szabályozás célja:** olyan eszköz legyen a partnerek kezében, amely segítségével a tanulót, szülőt, pedagógust, egyéb személyt érintő problémákat a lehető leghatékonyabban lehet megoldani.

**Mit tekintünk panasznak:** a panasz olyan bejelentés, információ, amelynek tartalma egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

#### **A szabályozás szempontjai:**

A panasz szóban és írásban is megfogalmazható.

A panasz orvoslása lehetőleg a panasz-ok keletkezésének szintjén oldódjon meg.

A beérkezett panasz kezelését nem lehet halogatni

Az ismétlődő tartalmú panaszok általános szervezeti figyelmet érdemelnek.

A panaszkezelésnek legyen írásos nyoma

A név nélküli vagy azonosíthatatlan bejelentő által megtett bejelentés vizsgálata mellőzhető.

#### **Kik tehetnek panaszt:**

Bárki tehet panaszt, aki a kollégium működésével kapcsolatban jog- vagy érdeksérelem kíván megszüntetni. Panaszt tehet egyén és csoport is (érdekképviselőtől keresztül).

#### **Kinek lehet a panaszt benyújtani:**

Egyszerűbb ügyek esetén mindazon személyeknek, érdekvédelmi csoportoknak benyújtható a panasz, akik a kollégiummal alkalmazásban állnak, ahhoz jogszerűen kapcsolódnak és vélhetően a panaszkezelésre van kompetenciájuk. (Akkor van kompetenciája valakinek, ha munkakörénél, helyzeténél fogva lehetősége van a panaszt jogszerűen és szakszerűen orvosolni). A panaszos dönti el, hogy a bejelentést kinek fogalmazza meg, kinek juttatja el. A panaszt minden címzettnek fogadnia kell. Amennyiben a panasz kezelésére nem látja magát kompetensnek, vagy a panaszost, vagy magát a panaszt – amennyiben írásban került megfogalmazásra – továbbítja arra a szintre, ahol a panaszkezelés a nézete szerint megtörténhet.

#### **Panaszkezelés rendje:**

Nagyobb horderejű panaszokat az intézmény vezetőjének írásban kell benyújtani. Az intézmény vezetőjének minden hozzá érkezett panasszal foglalkoznia kell – 10 napon belül egyeztetni kell az érintettekkel, a panaszt ki kell vizsgálni - majd 30 napon belül el kell bírálni és a panaszost írásban tájékoztatni kell. Amennyiben a panaszos a panaszát szóban adja elő, arról az intézmény vezetője feljegyzést készít.

### **Panaszkezelés szintjei:**

- érdekvédelmi csoport (pl. DÖK, szakszervezet...)
- pedagógus
- igazgató helyettes
- igazgató
- fenntartó

Amennyiben az érdekvédelmi csoport, a pedagógus vagy az igazgatóhelyettes által történő panaszkezelés a panaszos számára nem megnyugtató, fordulhat az igazgatóhoz. A probléma további fennállása esetén a panaszos a fenntartótól kérhet jogorvoslatot.

### **Dokumentációs háttér:**

Amennyiben a panasz az intézmény vezetőjéhez érkezik, „Panaszkezelési nyilvántartás”-t *kell vezetni* (a következő adatokkal):

1. A panaszos neve, benyújtás időpontja, témája
2. A panasz rövid leírása
3. A panasz kivizsgálásának főbb lépései, szereplői, eredménye
4. Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
5. Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
6. A panasztevő tájékoztatásának időpontja
7. Egyéb, a konkrét helyzet hozta adatok, tények rögzítése

**Jelen Panaszkezelési Szabályzatot a Székesfehérvári József Attila Középiskolai Kollégium Diákönkormányzata megismerte és véleményezte:**

Székesfehérvár; 2016. szeptember 5.

.....  
diákönkormányzat képviselője

**Jelen Panaszkezelési Szabályzatot a Székesfehérvári József Attila Középiskolai Kollégium tantestülete elfogadta.**

Székesfehérvár; 2016. szeptember 5.

.....  
nevelőttestület képviselője