

Deák Ferenc Középiskolai Kollégium
1143 Budapest, Tábornok utca 22.

Deák Ferenc Középiskolai Kollégium

OM: 039150

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Tartalomjegyzék:

1..A szabályzat célja.....	3.
2. A panasz megtételének formái, a panaszeljáráásban meghozható döntések...	3.
3. A panaszeljáráásban meghozható döntések.....	4.
4. Az eljárás megindítói.....	5.
5. Határidők.....	6.
6. Érheti-e bármiféle hátrány a panaszost / bejelentőt a bejelentése miatt?.....	7.
7. Záradék.....	7.

I. A szabályzat célja

Jelen szabályzat létrejöttének célja, hogy a Deák Ferenc Középiskolai Kollégium (a továbbiakban: intézmény) tanulói, dolgozói és az intézménnyel kapcsolatba kerülő személyek számára szabályozott kereteket nyújtson az intézménynél felmerülő problémák, sérelmek megvitatására, rendezésére olyan esetekben, amelyek nem tartoznak más eljárás (különösen bírósági, közigazgatási eljárás) hatálya alá.

A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény szerint a panasz olyan kérelem, amely egyéni jogi- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

Az intézmény tanulóit, a tanulók törvényes képviselőit, valamint az intézmény dolgozóit (továbbiakban: panaszos) megilleti a panasztételi jog. Amennyiben a panaszosok panasztételi jogukkal kívánnak élni, úgy a panasszal összefüggésben a szakképzésről szóló 2019.évi LXXX. törvény 116. § alapján titoktartási kötelezettség terheli mind a panaszosokat, mind a panasz kivizsgálásában résztvevő valamennyi személyt.

Panasz megtételére lehetősége van ezen túlmenően az intézménnyel kapcsolatba kerülő bármely személynek, amennyiben megítélése szerint az intézmény a vele való elbánás során jog- vagy érdeksérelemet okozott számára.

A panasz megalapozottságát az intézmény panasz kivizsgálására jogosult személyei kötelesek megvizsgálni, az igazgató megalapozott panasz esetén és amennyiben az elszenvedett sérelem másként nem orvosolható, köteles intézkedést hozni.

II. A panasz megtételének formái, a panaszeljáráásban meghozható döntések

A panasz megtétele 3 formában fogadható el:

- szóban,
- írásban,
- elektronikusan.

Mindhárom módszer esetén a panaszt először az igazgató irányába kell megtenni.

Az intézmény panaszok befogadására jogosult igazgató:

Busku Zoltán

Elérhetősége: 1143 Budapest, Tábornok utca 22. igazgatói iroda

E-mail cím: buskuzoltan@gmail.com

Szóbeli panasz esetén a panaszról jegyzőkönyv készül.

A panaszról készült nyomtatványok kivétel nélkül iktatásra kerülnek a későbbi nyomonkövethetőség céljából.

A panasz befogadásáról annak beérkezését követően azonnal (szóbeli panasz esetén), de legkésőbb 72 órán belül (írásbeli vagy elektronikus panasz esetén) az igazgató visszajelzést ad, hogy megkapta a panaszt és feldolgozás alatt van.

A panasz kivizsgálásának határideje 30 nap, azonban az ügy bonyolultságára, az érintettek nagyobb létszámára tekintettel, továbbá ha az ügyben a Panaszkezelő Bizottság dönt, a 30 napos határidő további 15 nappal meghosszabbítható (a határidő meghosszabbításáról az érintettek minden esetben tájékoztatást kapnak).

III. A panaszeljáráásban meghozható döntések

A panasz minden esetben írásbeli döntéssel zárul.

A döntés elutasítással zárul, amennyiben:

- a panasz kivizsgálás nélkül is megalapozatlannak minősül – ez abban az esetben valósul meg, ha a panaszban megfogalmazott vélt vagy valós sérelem semmilyen, az intézmény belső szabályozójában található rendelkezésbe nem ütközik (Szervezeti és Működési Szabályzat, Szakmai Program, Házirend),

-a kivizsgálást követően megállapítást nyer, hogy bár a panaszban megfogalmazott sérelem megalapozott, de annak orvoslása nem tartozik az intézmény panaszkezelésre jogosult szerveinek hatáskörébe.

Amennyiben a panasz csak amiatt kerül elutasításra, mert nem ütközik az intézmény belső szabályzóiba, azonban méltányolható érdeksérelmet fogalmaz meg, úgy a panaszt visszajelzés-ként az intézmény rögzíti és azt a belső szabályzók soron következő módosításakor figyelembe veszik.

A döntés a panaszban foglaltaknak helyt adó eredménnyel zárul, amennyiben

-a panasz kivizsgálását követően megállapítást nyer, hogy a panaszban megfogalmazott sérelem megalapozott, de annak orvoslása már az érintett felek tárgyalásával, összebékítésével megvalósul;

-a panasz megalapozott, a sérelem orvoslása az érintett felek valamilyen írásban megfogalmazott és az igazgató által ellenjegyzett egyezségével zárul;

-a panasz megalapozott és a sérelem orvoslása az igazgató intézkedésével zárul.

IV. Az eljárás megindítói

Tanuló/ Törvényes képviselő

A panaszt az igazgató irányába kell megtenni, aki a panasz befogadásáról annak az intézményhez való beérkezését követően legkésőbb 72 órán belül visszajelez.

A panasz az esetek többségében a közvetlen érintettek bevonásával kerül kivizsgálásra.

Amennyiben a panasz összetett és annak jellege indokolja, annak kivizsgálásába a konkrét területben érintett intézményvezető-helyettes is bevonásra kerül.

A súlyosabb sérelem bekövetkezésének gyanúja esetén vagy ha a kivizsgálás az érintettek nagyobb számának bevonásával jár, a panasz kivizsgálására a Panaszkezelő Bizottság összehívható.

Amennyiben a panasz jellege indokolja, a panasz kivizsgálása kizárólag az igazgató hatáskörébe tartozik.

Dolgozó

A panaszt az igazgató irányába kell megtenni, aki a panasz befogadásáról annak az intézményhez való beérkezését követően legkésőbb 72 órán belül visszajelez. A dolgozó által megtett panasz kivizsgálása minden esetben az igazgató hatáskörébe tartozik.

Csoportos panasz

Az intézmény tanulói, a tanulók törvényes képviselői vagy a dolgozók csoportjai is tehetnek panaszt.

Ezen esetekben az előző rendelkezések alkalmazandóak azzal az eltéréssel, hogy a panasz kivizsgálásának részeként felmerülő tárgyalások során általában a csoport képviselőjében eljáró személyt fel az intézmény a részvételre.

Anonim panasz

Szűk körben lehetőség van anonim panasz megtételére is, amennyiben a panaszosnak különös méltánylást érdemlő érdeke fűződik ahhoz, hogy személye anonim maradjon.

V. Határidők

A panasz befogadásáról annak beérkezését követően azonnal (szóbeli panasz esetén), de legkésőbb 72 órán belül (írásbeli vagy elektronikus panasz esetén) az integritásfelelős visszajelzést ad.

A panasz kivizsgálásának határideje 30 nap, azonban az ügy bonyolultságára, az érintettek nagyobb létszámára tekintettel a 30 napos határidő további 15 nappal meghosszabbítható (a határidő meghosszabbításáról az érintettek minden esetben tájékoztatást kapnak).

Érheti-e bármiféle hátrány a panaszost / bejelentőt a bejelentése miatt?

A panaszost, illetőleg a bejelentőt nem érheti hátrány a panasz megtétele miatt.

A panaszos személyes adatait csak a panaszkezelési eljárásba bevont személyek ismerhetik meg.

A bejelentő adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

Záró rendelkezések

Jelen szabályzat az aláírás napján lép hatályba.

Budapest, 2024. szeptember 01.

Busku Zoltán
igazgató