

Zalaegerszegi SZC

Keszthelyi Közgazdasági Technikum

8360 Keszthely, Rózsa u. 12. Telefon: 83/312-030

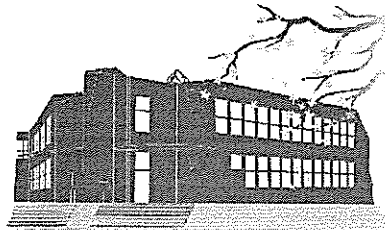
E-mail: titkarsag@kozgazd.hu, igazgato@kozgazd.hu

Honlap: kozgazd.hu

OM azonosító és feladatellátási hely kód: 203067/018 (520496/001)

Panaszkezelési szabályzat

Érvényes 2025. szeptember 1-től



Zalaegerszegi SZC

Keszthelyi Közgazdasági Technikum

8360 Keszthely, Rózsa u. 12. Telefon: 83/312-030

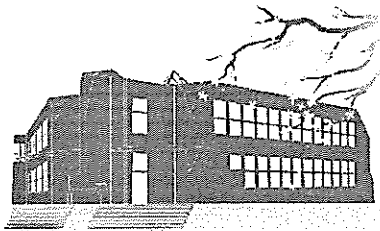
E-mail: titkarsag@kozgazd.hu, igazgato@kozgazd.hu

Honlap: kozgazd.hu

OM azonosító és feladatellátási hely kód: 203067/018 (520496/001)

TARTALOMJEGYZÉK

<u>I. A szabályzat hatálya</u>	3
<u>II. A panaszkezelési eljárás általános szempontjai:</u>	3
<u>III. Formális panaszkezelési eljárás</u>	3
<u>IV. Tanulókkal kapcsolatos panaszkezelési rend</u>	4
<u>V. Szülőkre vonatkozó panaszkezelési rend</u>	5
<u>VI. Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési rend</u>	6
<u>VII. Dokumentációs előírások</u>	7
<u>VIII. Utólagos teendők</u>	7
<u>IX. Záró rendelkezések</u>	8
<u>X. Panaszkezelési nyilvántartó lap</u>	9



Zalaegerszegi SZC

Keszthelyi Közgazdasági Technikum

8360 Keszthely, Rózsa u. 12. Telefon: 83/312-030

E-mail: titkarsag@kozgazd.hu, igazgato@kozgazd.hu

Honlap: kozgazd.hu

OM azonosító és feladatellátási hely kód: 203067/018 (520496/001)

Jelen szabályzat a Zalaegerszegi SZC Keszthelyi Közgazdasági Technikum működésével kapcsolatos panaszügyek elbírálásának, kivizsgálásának és a panasz orvoslásának eljárási rendjét írja le.

A panaszkezelési rendelkezések célja, hogy a munkavégzés során keletkező problémákat, vitákat a megfelelő szinten, a legkorábbi időpontban lehessen megoldani.

Az iskola tanulóit és szüleiket, gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit *panasztételi jog* illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre. A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézmény ezzel a feladattal megbízott dolgozója *köteles megvizsgálni*, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.

A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

I. A szabályzat hatálya

A szabályzat az intézmény egységére és alkalmazottjára az intézmény tevékenységével kapcsolatban, szóban vagy írásban, névvel tett panasz és kérelem kezelésének eljárási rendjére vonatkozik.

II. A panaszkezelési eljárás általános szempontjai:

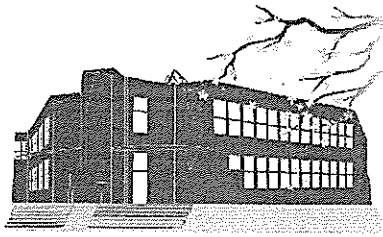
- A panaszt, a vélt vagy valós problémát elsősorban és legelőször az „okozóval” kell tisztázni, ha ez nem vezet eredményre, akkor lehet továbblépni a panaszkezelés szabályzata szerint.
- Ha a panasz nem a megfelelő szintre érkezik, akkor „vissza kell utalni” a megfelelőre, erről a panaszost értesíteni kell.
- A panaszt legalább a 2. szinttől kezdődően írásba kell foglalni.
- Amennyiben a probléma feloldásához türelmi időre van szükség, az érintettek meghatározott időtartam után közösen értékelik a beválást.
- A panaszkezelés rendjét az érintettekkel meg kell ismertetni.

III. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszaikat megtehetik:

- személyesen
- telefonon (83/312-030)
- írásban (8360 Keszthely, Rózsa u. 12.)
- elektronikusan az igazgato@kozgazd.hu címen
- a partneri elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken

A levélben, vagy elektronikus úton érkezett bejelentést kötelező iktatni.



Zalaegerszegi SZC

Keszthelyi Közgazdasági Technikum

8360 Keszthely, Rózsa u. 12. Telefon: 83/312-030

E-mail: titkarsag@kozgazd.hu, igazgato@kozgazd.hu

Honlap: kozgazd.hu

OM azonosító és feladatellátási hely kód: 203067/018 (520496/001)

IV. Tanulókkal kapcsolatos panaszkezelési rend

Az intézményben panasszal, jogorvoslati kérelemmel élhet az az iskolával jogviszonyban álló tanuló, oktató, akit olyan jogsérelem ért, amely az iskolai oktatási-nevelési tevékenységével kapcsolatos.

1. szint: A panaszos (diák, oktató) az osztályfőnökhöz fordul problémájával:

- Az osztályfőnök megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, tisztázza a panaszossal az ügyet. Amennyiben jogos, továbbviszi az érintettek felé.
- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel, a panaszossal. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 3 munkanap

Felelős: osztályfőnök

2. szint: Az osztályfőnök továbbítja az írásba foglalt panaszt az intézményvezető-helyettes felé:

- Az intézményvezető-helyettes egyeztet a panaszossal és az érintettekkel.
- Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Az intézményvezető-helyettes tájékoztatja az intézményvezetőt.

Határidő: 5 munkanap

Felelős: intézményvezető-helyettes

3. szint: Az intézményvezető-helyettes továbbítja a panaszt az intézményvezető felé:

- Az intézményvezető egyeztet a panaszossal és az érintettekkel.
- Egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 10 munkanap

Felelős: intézményvezető

4. szint: A panaszos / képviselője bejelenti, vagy az intézményvezető továbbítja a panaszt a fenntartó felé:

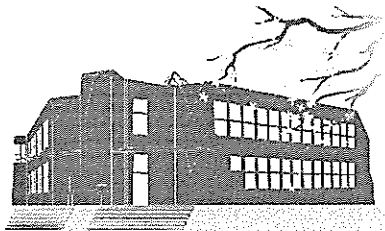
- Az intézményvezető a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt, közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- Fenntartói egyeztetés a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 15 munkanap

Felelős: fenntartó

5. szint: A panaszos / képviselője bejelenti a panaszt az oktatási ombudsman felé, az ügy végig vitele után, még a bírósági lehetőség van hátra.

Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.



Zalaegerszegi SZC

Keszthelyi Közgazdasági Technikum

8360 Keszthely, Rózsa u. 12. Telefon: 83/312-030

E-mail: titkarsag@kozgazd.hu, igazgato@kozgazd.hu

Honlap: kozgazd.hu

OM azonosító és feladatellátási hely kód: 203067/018 (520496/001)

V. Szülőkre vonatkozó panaszkezelési rend

1. szint: A panaszos (szülő, oktató) az osztályfőnökhöz fordul problémájával:

- Az osztályfőnök megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, ezt a tényt közli a panaszossal. Amennyiben jogos, továbbviszi az ügyet az illetékes felé.
- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel, a panaszossal. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárul.

Határidő: 5 munkanap

Felelős: osztályfőnök

2. szint: az osztályfőnök továbbítja az írásban foglalt panaszt az általános intézményvezető- helyettes felé:

- Intézményvezető-helyettes egyeztet a panaszossal és az érintettekkel.
- Egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Az általános intézményvezető-helyettes tájékoztatja az intézményvezetőt.

Határidő: 10 munkanap

Felelős: intézményvezető-helyettes,

3. szint: az intézményvezető-helyettes továbbítja a panaszt az intézményvezető felé:

- Az intézményvezető egyeztet a panaszossal és az érintettekkel.
- Egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 15 munkanap

Felelős: intézményvezető

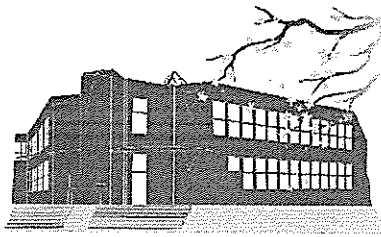
4. szint: a panaszos bejelenti, vagy az intézményvezető továbbítja a panaszt a fenntartó felé:

- Az intézményvezető a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt, közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- Fenntartói egyeztetés a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma eredményesen lezárul.

Határidő: 20 nap

Felelős: fenntartó

5. szint: a panaszos bejelenti panaszát az oktatási ombudsman felé, az ügy végig vitele után még a bírósági lehetőség van hátra. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.



Zalaegerszegi SZC

Keszthelyi Közgazdasági Technikum

8360 Keszthely, Rózsa u. 12. Telefon: 83/312-030

E-mail: titkarsag@kozgazd.hu, igazgato@kozgazd.hu

Honlap: kozgazd.hu

OM azonosító és feladatellátási hely kód: 203067/018 (520496/001)

VI. Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési rend

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

1. szint: A panaszos (dolgozó) problémájával a témakör felelősehez fordul, az alábbiak szerint:

Panasz	Felelős
Tanulókkal, szülőkkel kapcsolatos kérdések	osztályfőnök, munkaközösség-vezető, intézményvezető ill. helyettesei
Oktatással / neveléssel kapcsolatos kérdések	munkaközösség-vezető, intézményvezető ill. helyettesei
Munkaügyi / munkajogi kérdések	intézményvezető
Munkaszervezési kérdések	közvetlen felettes

- A felelős megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, tisztázza az ügyet a panaszossal. Amennyiben jogos, továbbviszi az érintettek felé.
- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel, a panaszossal. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 3 munkanap

Felelős: közvetlen felettes

2. szint: A témakör felelőse közvetíti az írásba foglalt panaszt a területért felelős intézményvezető-helyettes felé:

- Intézményvezető- helyettes egyeztet a panaszossal és az érintettekkel.
- Egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Az intézményvezető-helyettes tájékoztatja az intézményvezetőt.

Határidő 5 munkanap

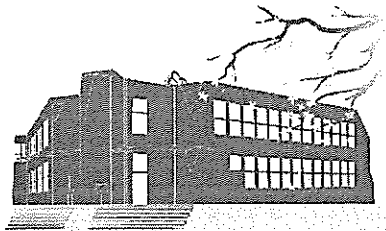
Felelős: intézményvezető-helyettes

3. szint: Az intézményvezető-helyettes továbbítja a panaszt az intézményvezető felé:

- Az intézményvezető egyeztet a panaszossal és az érintettekkel.
- Egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 10 munkanap

Felelős: intézményvezető



Zalaegerszegi SZC

Keszthelyi Közgazdasági Technikum

8360 Keszthely, Rózsa u. 12. Telefon: 83/312-030

E-mail: titkarsag@kozgazd.hu, igazgato@kozgazd.hu

Honlap: kozgazd.hu

OM azonosító és feladatellátási hely kód: 203067/018 (520496/001)

4. szint: A panaszos bejelenti, vagy az intézményvezető továbbítja a panaszt a fenntartó felé:

- Az intézményvezető a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt, közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- Fenntartói egyeztetés a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 15 munkanap

Felelős: fenntartó

5. szint: A panaszos bejelenti panaszát az oktatási ombudsman felé, vagy bírósági kereslettel él. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

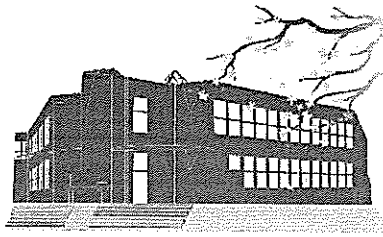
VII. Dokumentációs előírások

A panaszokról az intézményvezető-helyettes *Panaszkezelési nyilvántartó lapot* köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

- A panasz tételének időpontja
- A panasztevő neve
- A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum)
- A panaszt 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
- Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma
- Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.
- Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről.

VIII. Utólagos teendők

A panasszal kapcsolatos iratok megőrzésére az általános szabályok az irányadók.



Zalaegerszegi SZC

Keszthelyi Közgazdasági Technikum

8360 Keszthely, Rózsa u. 12. Telefon: 83/312-030

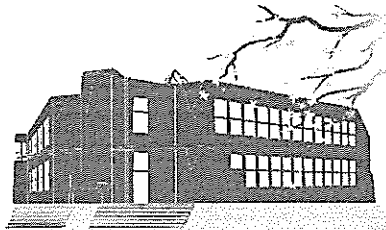
E-mail: titkarsag@kozgazd.hu, igazgato@kozgazd.hu

Honlap: kozgazd.hu

OM azonosító és feladatellátási hely kód: 203067/018 (520496/001)

IX. Záró rendelkezések

Amennyiben a jelen Panaszkezelési Szabályzat tárgykörébe tartozó ügyre vonatkozó jogszabály megváltozik, úgy a megváltozott jogszabály rendelkezése szerint kell eljárni mindaddig, ameddig a jelen szabályzat módosítása meg nem történik.



Zalaegerszegi SZC

Keszthelyi Közgazdasági Technikum

8360 Keszthely, Rózsa u. 12. Telefon: 83/312-030

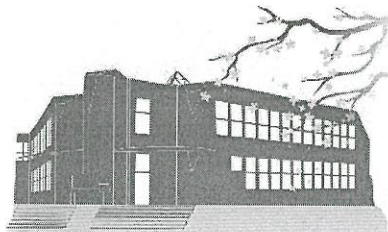
E-mail: titkarsag@kozgazd.hu, igazgato@kozgazd.hu

Honlap: kozgazd.hu

OM azonosító és feladatellátási hely kód: 203067/018 (520496/001)

X. Panaszkezelési nyilvántartó lap

Panaszkezelési nyilvántartó lap		
Panasztétel időpontja:		Panasztevő neve:
Panasz leírása:		
Panasz fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:		Panasztevő tájékoztatásának időpontja:



Zalaegerszegi SZC

Keszthelyi Közgazdasági Technikum

8360 Keszthely, Rózsa u. 12. Telefon: 83/312-030

E-mail: titkarsag@kozgazd.hu, igazgato@kozgazd.hu

Honlap: kozgazd.hu

OM azonosító és feladatellátási hely kód: 203067/018 (520496/001)

A Panaszkezelési Szabályzatot a Zalaegerszegi SZC Keszthelyi Közgazdasági Technikum alkalmazotti közössége elfogadta.

A szabályzatot a Szülői Munkaközösség és a Diákönkormányzat véleményezte és elfogadta.

Keszthely, 2025. szeptember 1.

.....*Páhi Sándorné Szalai Éva*.....

Páhi Sándorné Szalai Éva
intézményvezető

