

# BSZC VERES PÉTER GIMNÁZIUM, TECHNIKUM ÉS SZAKKÉPZŐ ISKOLA



VERES PÉTER GIMNÁZIUM,  
SZAKKÖZÉPISKOLA  
ÉS SZAKKÉPZŐ



BALMAZÚJVÁROS  
1954 \* 1964 \* 1999

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT (SZERVEZETI ÉS MŰKÖDÉSI SZABÁLYZAT 5. SZ. MELLÉKLETE)

## 1. Általános rendelkezések

A BSZC Veres Péter Gimnázium, Technikum és Szakképző iskola Panaszkezelési Szabályzata az iskola Szervezeti és Működési Szabályzatának 5. számú melléklete.

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

### 1.1. A szabályzat célja

A partnereink elégedettsége és igényeiknek magasabb szintű kielégítése érdekében fontos, hogy a visszajelzéseket is tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon intézményi tevékenységünknek. Ennek érdekében a Minőségirányítási rendszerünkben a panaszkezelés folyamatát is szabályoztuk.

### 1.2. A szabályzat hatálya

- Az iskola tanulóit, szüleit/gondviselőiket, a felnőttképzési jogviszonnyal rendelkező hallgatókat, az iskola dolgozóit, valamint külső partnereit **panasztételi jog** illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles illetve jogosult intézkedésre.

### 1.3. A szabályzatot meghatározó jogszabályok, dokumentumok

- Jelen szabályzat az alábbi jogszabályokra épül:
- 2023. évi XXV. törvény a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról
- Az iskola Szervezeti és Működési Szabályzata
- Az iskola Minőségirányítási Programja
- A panaszkezelési folyamatszabályozás

## 2. Formális panaszkezelési eljárás

### 2.1. A panasz bejelentésének formája:

- személyesen (előzetes időpontegyeztetés alapján), melynek során a bejelentésről feljegyzést kell készíteni
- írásban (4060 Balmazújváros Batthyány utca 7.)
- elektronikusan ([titkarsag@veresp.berettyoujfaluisc.hu](mailto:titkarsag@veresp.berettyoujfaluisc.hu))

### 2.2. A panasz bejelentésének módja

- A bejelentésnek tartalmaznia kell
  - a bejelentő nevét
  - intézményhez fűződő kapcsolatát
  - elérhetőségét
- A panasz kivizsgálásától el lehet tekinteni,
  - ha a panaszt beazonosíthatatlan személy tette
  - nem az arra jogosult tette
- A panaszkezelés során a Minőségirányítási rendszer Folyamatszabályozásában rögzített eljárásrend szerint járunk el.
  - A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket az arra kijelölt személy *köteles megvizsgálni.*
  - Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.

**BSZC VERES PÉTER GIMNÁZIUM, TECHNIKUM ÉS SZAKKÉPZŐ ISKOLA**

**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

**SZERVEZETI ÉS MŰKÖDÉSI SZABÁLYZAT 5. SZÁMÚ MELLÉKLETE**

2.1	Panasz (szóbeli, írásbeli, e mail) beérkezése, befogadása	Igazgató, osztályfőnök	Iskolatitkár, panaszos	1 munkanap	Panasz	Befogadott panasz	Igazgató
2.2	Írásos panasz esetén iktatás. Szóbeli panasz esetén Panaszkezelési Nyilvántartó Lap felvétele	Igazgató	Iskolatitkár	1 munkanap	Írásos vagy szóbeli panasz	Iktatott panasz / Panaszkezelési Nyilvántartó Lap	Igazgató
2.3	A panasz áttétele az arra jogosult szervhez, ha az intézmény az eljárásra nem jogosult	Igazgató	Igazgatóhelyettes	A panasz beérkezéséről számított 8 napon belül	Iktatott panasz	Az ügy áttételéről szóló határozat, a panaszos áttételről szóló értesítése	Igazgató
2.4	Panasz szignálása, delegálása kompetens személyhez	Igazgató	Iskolatitkár	1 munkanap	Iktatott panasz	Szignált panasz	Igazgató
2.5	Panasz kivizsgálása (1. Iskolai szint)	Igazgató	Érintettek	A panasz beérkezésétől számított 30 nap, maximum 6 hónap	Iktatott panasz	Jegyzőkönyv	Igazgató
2.6	Az igazgató megbízást ad a panasz kivizsgálásra	Igazgató	Igazgatóhelyettes	1 nap	Iktatott panasz	Megbízás	Igazgató
2.7	Szükség esetén elintézési határidő meghosszabbítása	Igazgató	Panasz kivizsgálására megbízott személy	Az elintézési határidő meghosszabbítására okot adó indok tudomásra	Az elintézési határidő meghosszabbítását alátámasztó dokumentumok	Határozat az elintézési határidő meghosszabbításáról	Igazgató

**BSZC VERES PÉTER GIMNÁZIUM, TECHNIKUM ÉS SZAKKÉPZŐ ISKOLA**

**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

**SZERVEZETI ÉS MŰKÖDÉSI SZABÁLYZAT 5. SZÁMÚ MELLÉKLETE**

				jutásától számított 3 napon belül			
2.8	Az iskola felhívhatja a panaszost a panasz kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására	Igazgató	Panasz kivizsgálására megbízott személy	A panasz beérkezésétől számított 5 nap	Iktatott panasz	Kiegészített panasz	Igazgató
2.9	Az iskola meghallgathatja a panaszost szóban, ha a panasz tartalma szükségessé teszi	Igazgató	Panasz kivizsgálására megbízott személy	A panasz beérkezésétől számított 10 nap	Iktatott panasz	Feljegyzés	Igazgató
2.10	Ha az iskola a vizsgálat során észleli, hogy a panasz más eljárás hatálya alá tartozik, akkor gondoskodik feladat- és hatásköre esetén más eljárás megindításáról; feladat- és hatáskör hiányában a jogosult szervhez való áttételről	Igazgató	Panasz kivizsgálására megbízott személy	Haladéktalanul	Iktatott panasz	Eljárást megindító kérelem vagy az eljárás áttételéről szóló határozat	Igazgató
2.11	Nyilvánvalóan rosszhiszemű, valótlan adatot vagy információt tartalmazó panasz esetén, illetve a sérelemről való tudomásszerzéstől 6 hónap után benyújtott, vagy a sérelem bekövetkezésétől számított 1 éven túl előterjesztett panasz esetén mellőzi az intézkedést	Igazgató	Panasz kivizsgálására megbízott személy	6 nap	Iktatott panasz	Határozat	Igazgató
2.12	Nyilvánvalóan rosszhiszemű adatot vagy információt tartalmazó panasz esetén, és <ul style="list-style-type: none"> <li>• ha ezzel bűncselekmény</li> </ul>	Igazgató	Panasz kivizsgálására megbízott személy	A személyes adat átadására okot adó indok tudomásra	Iktatott panasz	Határozat	Igazgató

	<p>vagy szabálysértés elkövetése merül fel, az eljárás lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek át kell adni</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ha ezzel valószínűsíthető, hogy másnak jogellenesen kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, az eljárás lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek annak kérelmére</li> </ul> <p>a panaszos személyes adatainak átadása</p>			<p>jutásától számított 6 nap</p>			
2.13	<p>Az iskola mellőzi az azonosíthatatlan személy vagy a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett panaszt</p>	Igazgató	<p>Panasz kivizsgálására megbízott személy</p>	<p>5 nap</p>	<p>Iktatott panasz</p>	<p>Határozat</p>	<p>Igazgató</p>
2.14	<p>Az azonosíthatatlan személy által tett panasz kivizsgálása, ha a panasz alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál</p>	Igazgató	<p>Panasz kivizsgálásra megbízott személy</p>	<p>A panasz beérkezésétől számított 30 nap</p>	<p>Iktatott panasz</p>	<p>Jegyzőkönyv</p>	<p>Igazgató</p>
2.15	<p>Szükség esetén a szakképzési centrum tájékoztatása, panaszkezelés kivizsgálása a szakképzési centrum bevonásával</p>	Igazgató	<p>Érintettek</p>	<p>Az indok felmerülését követően haladéktalanul</p>	<p>Iktatott panasz, a panaszkezelés eddigi dokumentumai</p>	<p>Jegyzőkönyv</p>	<p>Igazgató</p>
2.16	<p>Személyes egyeztetés a</p>	Igazgató	<p>Érintettek</p>	<p>A vizsgálati</p>	<p>Jegyzőkönyv</p>	<p>Feljegyzés,</p>	<p>Igazgató</p>

**BSZC VERES PÉTER GIMNÁZIUM, TECHNIKUM ÉS SZAKKÉPZŐ ISKOLA**

**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

**SZERVEZETI ÉS MŰKÖDÉSI SZABÁLYZAT 5. SZÁMÚ MELLÉKLETE**

	panaszossal a vizsgálat eredményéről, és/vagy írásbeli válasz a panaszosnak			eredmény létrejöttét követő munkanap		igazgatói határozat	
2.17	Határozat iktatása	Iskolatitkár	-	1 munkanap	Határozat	Iktatott határozat	Igazgató
2.18	Indokolt panasz esetén gondoskodni kell a szükséges intézkedések megtételéről, a feltárt hibák megszüntetéséről, az okozott sérelem orvoslásáról, indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről	Igazgató	Igazgatóhelyettes	Határozat után 30 nap	Iktatott határozat	Feljegyzés a megtett intézkedések-ről	Igazgató
2.19	Eredménytelen panaszkezelés (konszenzusos egyeztetés hiánya) esetén panaszos ügy továbbítása a szakképzési centrum felé, a szakképzési centrum bevonása a kivizsgálásba. Jogorvoslati tevékenység (2. centrum szint)	Igazgató	Érintettek	A jogorvoslati kérelem beérkezését követő 30 nap	Jogorvoslati kérelem, a panaszkezelés eddigi dokumentumai	Főigazgatói határozat	Főigazgató
2.20	Eredménytelen szakképzési centrum szintű panaszkezelés (konszenzusos egyeztetés hiánya) esetén panaszos ügy továbbítása a fenntartó, az NSZFH és/vagy az Oktatási Jogok Biztosa felé, az NSZFH, Biztos bevonása a kivizsgálásba. Jogorvoslati tevékenység (3.	Főigazgató	Érintettek	A jogorvoslati kérelem beérkezését követő 30 nap	Jogorvoslati kérelem, a panaszkezelés eddigi dokumentumai	Határozat	Fenntartó

	Fenntartói szint)						
--	-------------------	--	--	--	--	--	--



•

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