



# **KAPOSVÁRI KLEBELSBERG KÖZÉPISKOLAI KOLLÉGIUM**

**OM 040652**

**7400 Kaposvár, Álmos vezér u.1.**

## **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

Közérdekű bejelentések és panaszok kezelésének rendje

SZMSZ MELLÉKLET

Kaposvár, 2018. január 3.

## 1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

### 1.1. Bevezetés

A kollégium a partnerek közérdekű bejelentésének és panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

A kollégium bármely alkalmazottjának, diákjának (és törvényes képviselőjének) vagy együttműködő partnerének joga, hogy az intézmény működésével kapcsolatban észrevételt tegyen, kritikát vagy sérelmet fogalmazzon meg, és panaszára érdemi választ kapjon.

### 1.2. A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy lehetőséget teremtsen az egyéni jog vagy érdeksérelem megszüntetésére. A jogorvoslati kérelem nem tartozik a panaszkezelési eljárások körébe.

### 1.3. Alapelvek

- A közérdekű bejelentést vagy panaszt mindenki a saját nevében nyújthat be személyes érintettségéből adódóan, lehetőleg a kiváltó ok bekövetkezése után 30 napon belül.
- Közérdekű bejelentést vagy panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az intézmény köteles illetve jogosult intézkedésre.
- A bejelentőt vagy panaszost nem érheti hátrány a panasz megléte alatt. Személye a hozzájárulása nélkül nem hozható nyilvánosságra (kivétel az ügyben eljárók személye).
- A bejelentés vagy panasz-kezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni.
- A bejelentést vagy panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kell kezelni.
- A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon személy által ismételt vagy azonosíthatatlan személy által tett bejelentés vagy panasz vizsgálata mellőzhető.
- Amennyiben a bejelentő vagy panaszos rosszhiszeműen, valótlan információk alapján, másnak jogellenesen kárt vagy egyéb jogsérelmet okoz, az intézményvezető a fenntartó véleményének kikérésével eljárást kezdeményezhet a panaszossal szemben.

## 2. A PANASZKEZELÉS MENETE

A panasz minden esetben legyen konkrét, tárgyilagos. A panasz megfogalmazása nem tartalmazhat senkire nézve személyiségi jogot sértő utalást vagy kifejezést.

### 2.1. A panasz bejelentése

bejelentés típusa	bejelentés módja	időpontja	kinek
szóbeli	személyesen telefonon	a kollégium nyitvatartási idejében 82-555-900	kollégium vezetésének
írásbeli	személyesen postán faxon e-mailen	bármikor 7400 Kaposvár, Álmos vezér u.1. 82-555-902 titkarsag@klebi.sulinet.hu	kollégium vezetésének

## 2.2. A közérdekű bejelentés, a panasz kivizsgálása és megválaszolása

A szóbeli vagy írásbeli bejelentést, panaszt a kollégium haladéktalanul megvizsgálja és a lehető legrövidebb időn belül orvosolja.

Az intézmény a közérdekű bejelentésről, panaszról sorszámmal ellátott jegyzőkönyvet vesz fel, és annak másolati példányát a panasz kivizsgálása során keletkezett dokumentumokkal együtt a panaszoshoz eljuttatja.

Az intézményvezetőnek minden közérdekű bejelentéssel, panasszal foglalkoznia kell, de kivizsgálását visszautalhatja a szolgálati rend szerint (nevelőtanár, munkaközösség vezető, intézményvezető-helyettes).

A közérdekű bejelentés, panasz kivizsgálása során 10 napon belül egyeztetni kell az érintettekkel, majd 30 napon belül el kell bírálni a panaszt. Az eredményről írásban tájékoztatni kell a panaszost. Az írásbeli értesítés akkor mellőzhető, ha a panaszos a szóbeli tájékoztatást tudomásul vette, erről írásban nyilatkozott.

A közérdekű bejelentés, panasz esetében hozott döntés lehet

- a bejelentés vagy panasz elfogadása
- a bejelentés vagy panasz részbeni elfogadása
- a bejelentés vagy panasz elutasítása

Amennyiben a bejelentés vagy panasz jogosnak bizonyul, úgy a sérelem orvoslása érdekében további intézkedéseket kell kezdeményeznie a vezetőnek.

A bejelentés vagy panasz elutasítása esetén az intézmény a partnert írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

## 3. KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS, PANASZNYILVÁNTARTÁS

3.1. A közérdekű bejelentésről, panaszról és az azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- a panaszos (intézmény/személy) adatait
- a panasz leírását, tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- a panasz benyújtásának időpontját és módját
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indoklását
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt
- a panaszban megjelölt igényről való döntést

3.2. A panaszok dokumentációját három évig archiváljuk, ezt követően az adathordozókat (okiratokat) selejtezzük. A panaszügyi nyilvántartásba n rögzített személyes adatok kizárólag a panasz regisztrálásának és elbírálásának célját szolgálják.

3.3. Jelen panaszkezelési szabályzatát a kollégium székhelyén, és a weblapján is elérhető.

#### **4. HATÁLYBA LÉPÉS**

Jelen szabályzatot a Kaposvári Klebelsberg középiskolai Kollégium diákönkormányzata megismerte és véleményezte:

2018. év. január 3.

.....

diákönkormányzat képviselője

Jelen szabályzatot a Kaposvári Klebelsberg középiskolai Kollégium nevelőtestülete megismerte, véleményezte és elfogadta:

2018. év. január 3.

.....

nevelőtestület képviselője

<b>Panaszkezelési Nyilvántartó Lap</b>		
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve, elérhetősége:	
Panasz leírása:		
Panasz fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	