





Panaszkezelési szabályzat

a panaszok, a közérdekű bejelentések, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggésben

Hatályos: 2023. 07. 25.

<p>Összeállította:</p> 	<p>Jóváhagyta:</p> 
<p>Veress Ágnes gazdasági vezető</p>	<p>Králik Tibor kancellár</p>





Változások jegyzéke:

sor- szám:	változás leírása:	változás indoka:	változás dátuma:	bejegyezte:
1.	bevezetés		2023.07.25.	Veress Ágnes

A dokumentum hatálya:	2023. 07. 25.	E-név:	Soproni Szakképzési Centrum_Panaszkezelési szabályzat_2023
Dokumentum státusza:	nyilvános	Azonosító:	oldal 1 / 12
Folyamatgazda:	Kuntár Csaba	Jóváhagyta:	Králik Tibor



I. Általános rendelkezések

1. A szabályzat célja

Jelen szabályzat létrejöttének célja, hogy a Soproni Szakképzési Centrum (a továbbiakban: intézmény) működése körében olyan panaszkezelési eljárást alakítson ki – az intézmény tevékenységének irányítási és tevékenységi rendszerébe illeszkedő módon és az intézmény integritásának előmozdítása céljából –, hogy az intézménnyel kapcsolatba kerülő személyek számára szabályozott kereteket nyújtson az intézménynél felmerülő panaszok, reklamációk, észrevételek megvitatására, egységes és eredményes rendezésére olyan esetekben, amelyek nem tartoznak más eljárás (különösen bírósági, közigazgatási eljárás) hatálya alá.

2. Jogi háttér

A Soproni Szakképzési Centrum (9400 Sopron, Virágoskert u. 7.) a panaszkezelési tevékenységével összefüggő feladatait a 2023. évi XXV. törvény a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról (2023.07.25.) szóló jogszabály alapján határozza meg.

3. A panasz

A panasz olyan kérelem, amely egyéni jogi- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá.

4.

Az intézmény tanulóit, a tanulók törvényes képviselőit, a képzésben résztvevőket, az intézmény alkalmazottait, valamint az intézménnyel kapcsolatba kerülő személyeket (továbbiakban: panaszos) megilleti a panasztételi jog. Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben eljárásra jogosult szervhez. Amennyiben a panaszosok panasztételi jogukkal kívánják élni, úgy a panasszal összefüggésben a szakképzésről szóló 2019. évi LXXX. törvény 116. §-a alapján titoktartási kötelezettség terheli mind a panaszosokat, mind a panasz kivizsgálásában résztvevő valamennyi személyt.

5.

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

6. A szabályzat személyi és tárgyi hatálya

6.1. Jelen Szabályzat személyi és területi hatálya a Soproni Szakképzési Centrum központi szervezete, valamint szakképző intézményei és feladatellátási helyei, illetve további szervezeti egységei, valamint ezek teljes személyi állományára terjed ki.

6.2. Székhely:

Soproni Szakképzési Centrum (9400 Sopron, Virágoskert utca 7.)

A dokumentum hatálya:	2023. 07. 25.	E-név:	Soproni Szakképzési Centrum_Panaszkezelési szabályzat_2023
Dokumentum státusza:	nyilvános	Azonosító:	oldal 2 / 12
Folyamatgazda:	Kuntár Csaba	Jóváhagyta:	Králik Tibor



6.3. Szakképző intézmények, feladatellátási helyek, szervezeti egységek:

- 6.3.1. Soproni SZC Berg Gusztáv Szakképző Iskola
9330 Kapuvár, Berg Gusztáv utca 2.
- 6.3.2. Soproni SZC Berg Gusztáv Szakképző Iskola, Tanműhely
9330 Kapuvár, Kossuth Lajos utca 12.
- 6.3.3. Soproni SZC Fáy András Két Tanítási Nyelvű Közgazdasági Technikum
9400 Sopron, Teleki Pál út 26.
- 6.3.4. Soproni SZC Handler Nándor Technikum
9400 Sopron, Halász utca 9-15.
- 6.3.5. Soproni SZC Handler Nándor Technikum, Tanműhely
9400 Sopron, Hőközpont utca 1.
- 6.3.6. Soproni SZC Hunyadi János Technikum
9300 Csorna, Soproni út 97.
- 6.3.7. Soproni SZC Kossuth Lajos Szakképző Iskola
9300 Csorna, Kossuth Lajos utca 30.
- 6.3.8. Soproni SZC Kossuth Lajos Szakképző Iskola, Tanműhely
9300 Csorna, Kossuth Lajos utca 28.
- 6.3.9. Soproni SZC Porpáczy Aladár Technikum és Kollégium
9431 Fertőd, Madách sétány 2/D
- 6.3.10. Soproni SZC Porpáczy Aladár Technikum és Kollégium, Kollégium
9435 Sarród, Sétáló köz 6.
- 6.3.11. Soproni SZC Porpáczy Aladár Technikum és Kollégium,
Fertőszéplaki Tájházak, 9436 Fertőszéplak, Nagy Lajos utca 31-39.
- 6.3.12. Soproni SZC Vas- és Villamosipari Technikum
9400 Sopron, Ferenczy János utca 7.
- 6.3.13. Soproni SZC Vas- és Villamosipari Technikum, Tanműhely
9400 Sopron, Ferenczy János utca 60.
- 6.3.14. Soproni SZC Vas- és Villamosipari Technikum, Tanműhely
9400 Sopron, Dózsa György utca 27.
- 6.3.15. Soproni SZC Vendéglátó, Kereskedelmi Technikum és Kollégium
9400 Sopron, Ferenczy János utca 1-3.
- 6.3.16. Soproni SZC Vendéglátó, Kereskedelmi Technikum és Kollégium
Kollégiumi Intézményegysége, 9400 Sopron, Ferenczy János utca 60.
- 6.3.17. Soproni Akkreditált Vizsgaközpont
9400 Sopron, Virágoskert utca 7.
- 6.3.18. Soproni Szakképzési Centrum Központi Konyha és Étterem
9400 Sopron, Ferenczy János utca 60.

6.4. A székhely, a szakképző intézmények, a feladatellátási helyek és egyéb szervezeti egységek együttesen a továbbiakban intézményként kerül megfogalmazásra.

6.5. Tárgyi hatálya az intézmény munkatársainak intézményi tevékenységével kapcsolatos magatartására, az intézmény jogszabályokban és belső szabályzatokban meghatározott működésével összefüggésben benyújtott visszaélésekre, a szervezeti integritást sértő

A dokumentum hatálya:	2023. 07. 25.	E-név:	Soproni Szakképzési Centrum_Panaszkezelési szabályzat_2023
Dokumentum státusza:	nyilvános	Azonosító:	oldal 3 / 12
Folyamatgazda:	Kuntár Csaba	Jóváhagyta:	Králik Tibor



eseményekre és a korrupciós kockázatokra irányuló bejelentések kivizsgálására és kezelésére terjed ki.

6.6. A szabályzat hatálya nem terjed ki a munkatárs azon magatartására, amellyel kapcsolatban más jogszabály szerint kijelölt szerv jogosult és köteles eljárni, valamint azon közérdekű bejelentések fogadására és kivizsgálására, melyek tartalma szerint más hatóság hatáskörébe és illetékességébe tartozó hatósági eljárásnak van helye.

7. Tájékoztatás

Az intézménnyel kapcsolatba kerülő személyeket, ügyfeleket az intézmény tájékoztatja a panaszkezelés rendjéről,

- nyomtatott formában az intézményben elhelyezett információs táblán,
- közzététel saját intézményi honlapon.

8. Adatkezelés

Az intézmény a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézése során a személyes adatok, illetve más adatok – különösen a minősített adat, illetve a törvény által védett titok – védelmére vonatkozó szabályok szerint jár el. A panasz benyújtójának személyes adatait a szakképzési centrum az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően GDPR szabályzata szerint kezeli. Az erről szóló adatkezelési tájékoztató az intézmény honlapján elérhető.

II. A panasz megtételének formái, a panaszeljáráásban meghozható döntések, a panaszkezelés eljárásrendje

1.

A panasz megtétele két formában fogadható el:

- szóban, személyesen (az intézmény telefonon nem fogad be panaszt)
- írásban (nyomtatott vagy elektronikus formátum)

1.1. Mindkét módszer esetén a panaszt az integritásfelelős irányába továbbítani kell.

1.2. Az intézmény panaszok befogadására jogosult integritásfelelőse:

- Biczó Kálmán tanügy-igazgatási referens
- Elérhetősége: Soproni Szakképzési Centrum – Referensi iroda
9400 Sopron, Virágoskert utca 7.
Nyitvatartási időben:
H 8.00-16.00; K-Cs 8.00-15.30; P 8.00-13.30
- E-mail cím: panaszkezeles@soproniszc.hu

1.3. A szóbeli panaszt az intézmény írásba foglalja és a panaszos vagy a közérdekű bejelentő számára másodpéldányban átadja. Szóbeli panasz esetén jegyzőkönyv készül.

A dokumentum hatálya:	2023. 07. 25.	E-név:	Soproni Szakképzési Centrum_Panaszkezelési szabályzat_2023
Dokumentum státusza:	nyilvános	Azonosító:	oldal 4 / 12
Folyamatgazda:	Kuntár Csaba	Jóváhagyta:	Králik Tibor



A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a panasztevő neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a panasz részletes leírása,
- a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke – amennyiben vannak ilyen dokumentumok,
- intézményünk nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és a panasztevő aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje

1.4. Az írásbeli panasz megtételéhez formanyomtatvány mintát az 1. sz. melléklet tartalmazza. A nyomtatvány letölthető és kinyomtatható az intézmény honlapjáról. Az elektronikus formájú panaszok a *panaszkezeles@soproniszc.hu* e-mail címre küldhetők meg.

1.5. A panaszról készült dokumentumok, nyomtatványok iktatásra és irattározásra kerülnek az intézményben. Megőrzésük 5 évre történik.

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

1.7. A panasz kivizsgálásának határideje 30 nap. Ettől eltérő esetben – amennyiben az ügy bonyolultsága, az érintettek nagyobb létszáma indokolja, illetve, ha az ügyben panaszkezelő bizottság dönt – a 30 napos határidő további 15 nappal meghosszabbítható (a határidő meghosszabbításáról az érintettek minden esetben tájékoztatást kapnak).

2. A panasz eljárásban meghozható döntések

2.1. A panasz minden esetben írásbeli döntéssel zárul.

2.2. 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, Belső utasítások, szabályzatok az intézmény tevékenységének szabályozására)
- ha az intézmény számára nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, a panasz elintézését megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével befejezheti
- a kivizsgálást követően megállapítást nyer, hogy bár a panaszban megfogalmazott sérelem megalapozott, de annak orvoslása nem tartozik az intézmény panaszkezelésre jogosult szerveinek hatáskörébe. Erről a panaszost az intézmény értesíti.

A dokumentum hatálya:	2023. 07. 25.	E-név:	Soproni Szakképzési Centrum_Panaszkezelési szabályzat_2023
Dokumentum státusza:	nyilvános	Azonosító:	oldal 5 / 12
Folyamatgazda:	Kuntár Csaba	Jóváhagyta:	Králik Tibor



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

2.4. 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 intézményvezető által ellenjegyzett egyezségével zárul;
- a panasz megalapozott és a sérelem orvoslása az intézményvezető intézkedésével zárul.

2.5. Azon esetekben, amikor a panaszban foglalt sérelem valamilyen más eljárás megindítását teszi szükségessé (szabálysértési, büntetőjogi, közigazgatási stb.), a panasz már nem panaszkezelési eljárás keretében kerül orvoslásra, a sérelem az integritást sértő események kezelése körébe tartozik és ilyen esetekben az integritásfelelős további eljárás megindítását kezdeményezi.

2.6. Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vizsgálatát az intézmény mellőzi.

3. A panaszkezelés eljárásrendje az intézmény minőségirányítási rendszeréhez illeszkedően került kialakításra. Az eljárásrendet a szabályzat 2. sz. melléklete tartalmazza.

III. A panaszkezelés alanyai

1. Intézményvezető

1.1. Intézményvezető fogalma

- 1.1.1. Soproni Szakképzési Centrum képviselőjére jogosult vezető (kancellár, főigazgató)
- 1.1.2. Soproni Szakképzési Centrum szakképző intézményeinek vezetői (igazgató)

1.2. Személye a panasz eljárás egészében meghatározó.

1.3. Az integritásfelelős az intézményvezetőt a beérkezett panaszokról minden esetben tájékoztatja.

1.4. A panaszok elutasítására vagy a panasznak helyt adó döntések meghozatalára kizárólagos jogkörrel bír, a panasz eljárásban meghozott döntések aláírásával válnak érvényessé.

A dokumentum hatálya:	2023. 08. 25.	E-név:	Soproni Szakképzési Centrum_Panaszkezelési szabályzat_2023
Dokumentum státusza:	nyilvános	Azonosító:	oldal 6 / 12
Folyamatgazda:	Kuntár Csaba	Jóváhagyta:	Králik Tibor



1.5. A Panaszkezelési Bizottság elnöke, a Bizottság összehívására kizárólagos jogkörrel bír.

1.6. Azon esetekben, amikor az eljárás a panaszban foglaltaknak helyt adó döntéssel jár és az okozott sérelem másképp nem orvosolható, az intézményvezető intézkedést hoz.

2. Integritásfelelős

2.1. Személye a panasz eljárás egészében meghatározó.

2.2. Valamennyi panasz az integritásfelelőshöz továbbításra kerül, aki a panasz intézmény általi befogadásáról visszajelzést ad legkésőbb 72 órán belül.

2.3. Az integritásfelelős dönt a panasz további útjáról, de minden, a panasz eljárás további útjával kapcsolatos döntés az intézményvezetővel való konzultáció alapján születik meg.

2.4. A panasz eljárás során a panasz érintettjeinek részvételével zajló tárgyalásokon, békítő célú megbeszéléseken mediátorként van jelen.

2.5. A Panaszkezelő Bizottság állandó tagja.

2.6. A panasz eljárás végén a panaszt elutasító vagy panasznak helyt adó döntések kapcsán adminisztratív szerepet lát el, a formanyomtatványokat és a döntéseket tartalmazó dokumentumokat az integritásfelelős iktatja, irattározza.

2.7. Az integritásfelelős a panaszban foglalt sérelmek orvoslásának megvalósulását felügyeli, valamint abban az esetben, ha az eljárásban érintett felek nem a döntésnek megfelelően járnak el, azt az integritásfelelős az intézményvezetőnek jelzi.

2.8. Az integritásfelelőst minden, a panaszkezelési eljárással összefüggésben tudomására jutott információ kapcsán titoktartási kötelezettség köti. A panaszt kivizsgáló személyek a panasz tartalmára, az abban érintett más természetes személyre, jogi személyre vonatkozó információkat az intézmény feladat- és hatáskörrel rendelkező szervezeti egységével vagy munkatársával oszthatják meg.

3. Az eljárás megindítói

3.1. Tanuló / Törvényes képviselő

3.1.1. A panaszt az integritásfelelős irányába továbbítani szükséges, aki a panasz befogadásáról annak az intézményhez való beérkezését követően legkésőbb 72 órán belül visszajelez.

3.1.2. A panasz az esetek többségében a közvetlen érintettek bevonásával kerül kivizsgálásra. A panaszban érintettek lehetnek (és így az eljárásba bevonhatóak): tanulók, osztályfőnök, oktatók, kollégiumi nevelő.

A dokumentum hatálya:	2023. 08. 25.	E-név:	Soproni Szakképzési Centrum_Panaszkezelési szabályzat_2023
Dokumentum státusza:	nyilvános	Azonosító:	oldal 7 / 12
Folyamatgazda:	Kuntár Csaba	Jóváhagyta:	Králik Tibor



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 Panaszkezelő Bizottság összehívható.

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

3.2. Alkalmazott (Munkatárs, Oktató)

3.2.1. A panaszt az integritásfelelős irányába kell megtenni, aki a panasz befogadásáról annak az intézményhez való beérkezését követően legkésőbb 72 órán belül visszajelez. Az alkalmazott által megtett panasz kivizsgálása minden esetben a Panaszkezelő Bizottság vagy az intézményvezető hatáskörébe tartozik.

3.3. Csoportos panasz

3.3.1. Az intézmény tanulói, a tanulók törvényes képviselői vagy az alkalmazottak csoportjai is tehetnek panaszt.

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

3.4. Egyéb panaszos

(képzésben résztvevő, az intézménnyel szerződéses jogviszonyban álló cég vagy személy, ügyfél, stb.)

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

3.4.2. Ezen esetekben az előző rendelkezések alkalmazandóak.

3.5. Anonim panasz

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

A dokumentum hatálya:	2023. 08. 25.	E-név:	Soproni Szakképzési Centrum_Panaszkezelési szabályzat_2023
Dokumentum státusza:	nyilvános	Azonosító:	oldal 8 / 12
Folyamatgazda:	Kuntár Csaba	Jóváhagyta:	Králik Tibor



4. Panaszkezelő Bizottság

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

4.2. Az összehívásra kizárólagos jogkörrel bír az intézmény vezetője.

4.3. A Panaszkezelő Bizottságnak 2 állandó tagja és 1 eseti tagja van.

4.2.1. Állandó tagok:

- a Bizottság elnöke az intézményvezető;
- integritásfelelős;

4.2.2. Eseti tagok (annak függvényében, hogy a panaszos sérelmének kezelésében melyik személy leginkább kompetens):

- igazgatóhelyettes (közismereti, szakmai, nevelési);
- kollégiumvezető;
- osztályfőnök
- iskolai bizottsági tag
- diákönkormányzat elnöke

4.4. A Bizottság összehívása esetén a panaszkezelési eljárás 15 nappal meghosszabbodik.

4.5. A Bizottság javaslattevő szervként funkcionál: a Bizottság a panasz kezelése érdekében javasolhat és szavazhat, döntései azonban kötelező jelleggel nem bírnak, a döntés kizárólagos meghozatalára az intézményvezető jogosult.

IV. Határidők

1.

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

2.

A panasz kivizsgálásának határideje 30 nap, amely további 15 nappal meghosszabbítható – az ügy bonyolultsága, az érintettek nagyobb létszáma esetén, továbbá, ha az ügyben a Panaszkezelő Bizottság dönt (a határidő meghosszabbításáról az érintettek minden esetben tájékoztatást kapnak).

A dokumentum hatálya:	2023. 08. 25.	E-név:	Soproni Szakképzési Centrum_Panaszkezelési szabályzat_2023
Dokumentum státusza:	nyilvános	Azonosító:	oldal 9 / 12
Folyamatgazda:	Kuntár Csaba	Jóváhagyta:	Králik Tibor



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

1.

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

Kivételt képez 2023. évi XXV. tv. 6.§ (4) bekezdésében foglaltak (rosszhiszeműség, valótlan adatközlés).

2.

A panaszos személyes adatai csak a panasz alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos vagy a közérdekű bejelentő hozzájárult. A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

3.

A bejelentő adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

VI. Záró rendelkezések

1.

Jelen szabályzat 2023. 07. 25-től hatályos, és visszavonásig érvényes.

2.

A szabályzatot szükség szerint – különösen a vonatkozó jogszabályok módosítása esetén -, de legalább évente felül kell vizsgálni.

Mellékletek:

- 1. sz. melléklet: Panaszbejelentő űrlap minta
- 2. sz. melléklet: „T3 Panaszkezelés” folyamatábra, eljárásrend

A dokumentum hatálya:	2023. 08. 25.	E-név:	Soproni Szakképzési Centrum_Panaszkezelési szabályzat_2023
Dokumentum státusza:	nyilvános	Azonosító:	oldal 10 / 12
Folyamatgazda:	Kuntár Csaba	Jóváhagyta:	Králik Tibor



1.sz. melléklet

PANASZLAP

Panaszlap sorszáma:

Panasztevő neve: _____

Panasztevő lakcíme: _____

Panasztevő elérhetősége (tel. e-mail): _____

A panasz előterjesztésének helye, ideje, módja: _____

A panasz részletes leírása: _____

A panaszos által bemutatott/csatolt iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke:

Kelt:, 20... .. hó nap

panaszos aláírása

befogadó aláírása

A panasz kezelésének eljárási módja, eredménye:

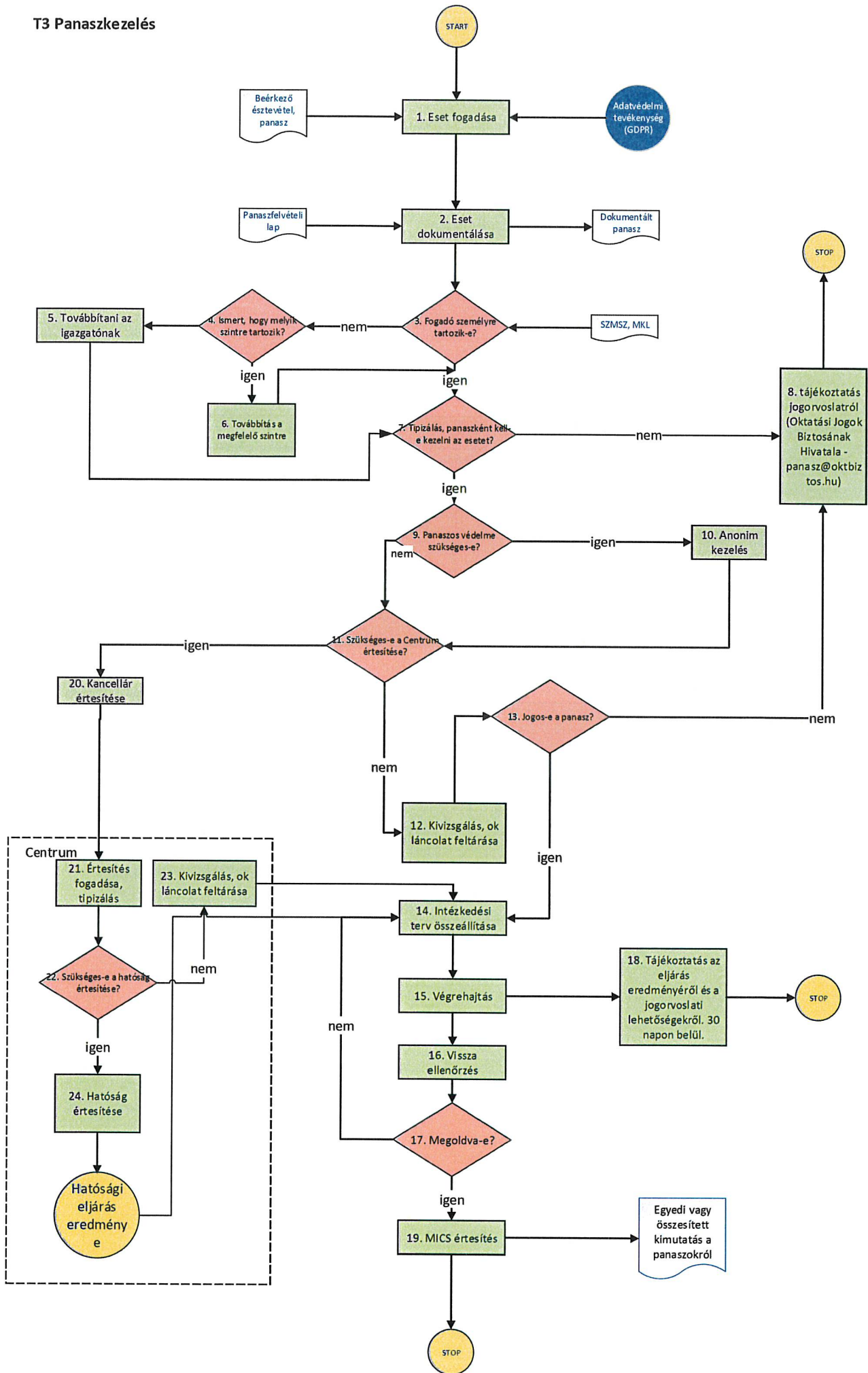
intézményvezető

*Kérjük a panaszlapot eljuttatni a **Soproni Szakképzési Centrum**, 9400 Sopron, Virágoskert utca 7., E-mail: panaszkezeles@soproniszc.hu, címére.*

Panaszára 30 munkanapon belül írásban válaszolunk az Ön által megadott értesítési címre.

A dokumentum hatálya:	2023. 08. 25.	E-név:	Soproni Szakképzési Centrum_Panaszkezelési szabályzat_2023
Dokumentum státusza:	nyilvános	Azonosító:	oldal 11 / 12
Folyamatgazda:	Kuntár Csaba	Jóváhagyta:	Králik Tibor

T3 Panaszkezelés



Folyamat neve	T3 Panaszkezelés
Folyamat célja	A panaszkezelés folyamatának működtetése azért kiemelten fontos, hogy a felmerülő konfliktusok, problémák és később a panaszok feltárása minél előbb megtörténjen, azokra a hatásos intézkedés megszülethessen. A partneri megelégedettség fokozásához kiemelten fontos, hogy az objektív problémák éppúgy, mint a szubjektív rossz érzések megoldásra kerüljenek.
Elvárt eredmény	A panaszok csökkenése, az érintettek megelégedettségének növekedése, illetve az ezeken keresztül elérhető szervezeti célokhoz való közeledés.
Folyamatgazda	főigazgató
Bevezetés időpontja	2023. március 01.

Sorszám	Folyamat	Bemenet	kancellár	gazdasági vezető	főigazgató	munkahelyi vezető	igazgató	Centrum recepció	Panaszos	minden munkavállaló	Kimenet
1.	Eset fogadása	beérkező észrevétel, panasz							K	V	
2.	Eset dokumentálása	panaszfelvételi lap							K	V	dokumentált panasz
3.	Fogadó személyre tartozik-e?	dokumentált panasz								V	döntés az illetékességről

Sorszám	Folyamat	Bemenet	kancellár	gazdasági vezető	főigazgató	munkahelyi vezető	igazgató	Centrum recepció	Panaszos	minden munkavállaló	Kimenet
4.	Ismert, hogy melyik szintre tartozik?	döntés az illetékességről								V	döntés az illetékességi szintről
5.	Továbbítani az igazgatónak	„nem ismert” az illetékes					I			V	
6.	Továbbítás a megfelelő szintre	„ismert” az illetékes				I	I			V	
7.	Tipizálás, panaszként kell-e kezelni az esetet?	dokumentált panasz				V	V				döntés a panasz típusáról
8.	Tájékoztatás jogorvoslatról (Oktatási Jogok Biztosának Hivatala - panasz@oktbiztos.hu)	döntés a panasz típusáról				V	V		I		kimenő üzenet a jogorvoslati lehetőségekről
9.	A panaszos védelme szükséges-e?	döntés a panasz típusáról				V	V				
10.	Anonim kezelés					V	V				
11.	Szükséges-e a Centrum értesítése?	döntés a panasz típusáról				V	V				döntés a Centrum értesítésének szükségességéről
12.	Kivizsgálás, ok láncolat feltárása	„nemleges” döntés a Centrum értesítésének szükségességéről, bizonyítékok, meghallgatási jegyzőkönyvek				V	V			K	jegyzőkönyv a kivizsgálásról
13.	Jogos-e a panasz?	jegyzőkönyv a kivizsgálásról				V	V				döntés a panasz jogosságáról
14.	Intézkedési terv összeállítása	jegyzőkönyv a kivizsgálásról				V	V			K	intézkedési terv
15.	Végrehajtás	intézkedési terv				V				V	

Sorszám	Folyamat	Bemenet	kancellár	gazdasági vezető	főigazgató	munkahelyi vezető	igazgató	Centrum recepció	Panaszos	minden munkavállaló	Kimenet
16	Visszaellenőrzés						V			K	
17	Megoldva-e?						V			K	
18	Tájékoztatás az eljárás eredményéről és a jogorvoslati lehetőségekről. 30 napon belül.						V		I		kimenő üzenet az eredményekről és a jogorvoslati lehetőségekről
19	MICS értesítése	adatok a panaszokról					V				értesítés
20	Kancellár értesítése	„szükséges” döntés a Centrum értesítésének szükségességéről, bizonyítékok, meghallgatási jegyzőkönyvek					V				értesítés – elektronikus úton
21	Értesítés fogadása, tipizálás	beérkező értesítés	V	K	K						panasz típus meghatározása
22	Szükséges-e a hatóság értesítése?	panasz típus meghatározása	V		K						döntés az értesítésről
23	Kivizsgálás, ok láncolat feltárása	bizonyítékok, meghallgatási jegyzőkönyvek	V	K	K						jegyzőkönyv a kivizsgálásról
24	Hatóság értesítése	döntés az értesítésről	V				I				kimenő értesítés

	Magyarázat a folyamatlépéshez:
1	

2	
3	
4	
5	
6	
7	<p>Panasz: Méltánytalanság, sérelem, fájdalom, jogsértés, vagy más diszkomfort esemény jelentése annak reményében, hogy saját magára nézve, vagy bármely időben hasonló szituációba kerülők esetében a kellemetlen esemény ne fordulhasson elő, illetve az ebből eredő károk (anyagi vagy lélektani) enyhítésre kerüljenek, az elkövető(-k) irányába pedig igazságot szolgáltatassanak. Ebből fakadóan a panasz magában foglalja azt a vágyat, hogy a panaszos vagy más érintettek negatív érzései megszűnjenek, illetve később se álljon elő a diszkomfort helyzet. A panaszt ebből fakadóan ki kell vizsgálni. A vizsgálatból következően a panaszt semmiféle hátrány nem érheti. A panaszos viselkedése nem érinti panasztételre, illetve a panasz kivizsgálására vonatkozó jogát.</p>
8	
9	<p>A panaszos védelme szükséges, ha a bűnisméltetés veszélye, vagy kicsinyes bosszú, agresszió vagy más hátrány érheti a panaszt (ide tartozik a kiközösítés veszélye is). A panaszos bármely esetben kérheti a személyes adatainak védelmét, azt a panasszal érintett(-ek) felé csak kifejezett engedélyével szabad kiadni. Különös gondossággal kell eljárni a kivizsgálás során abban az esetben is, ha a panasztevő és a bepanaszolt között alá-fölérendeltségi viszony áll fenn, illetve ha a bepanaszoltak van lehetősége kárt okozni vagy sérelmet előidézni a panasszal élővel szemben.</p>
10	
11	<p>A Centrum értesítése akkor szükséges, ha az esetnek jogi következményei lehetnek, vagy felmerül a lehetőség, hogy hatósági intézkedésre lesz szükség. Foglalkoztatott panaszát, ha az munkaügyi témát érint, haladéktalanul jelenteni kell a Centrum felé. Jelenteni kell azt a panaszt is, amely ügyben a Centrum fellebbviteli szervként jelenik meg. Jelenteni kell a panaszt akkor is, ha a panaszról eredően számítani lehet médiában való megjelenésre, vagy a megjelenés már megtörtént. Abban az esetben is jelenteni kell a panaszt, ha a panasszal érintett helyzet, vagy ahhoz hasonló más szervezeti egységnél is előfordulhat. A személyes adatok vesztesét, kiszivárgását, illetéktelen hozzáférést észleli a szervezeti egység.</p>

	Az olyan panaszt is jelenteni kell, amelyből fakadóan további jogsértésre van lehetőség és azt a szervezeti egység önmaga nem képes elhárítani, vagy baleset, tüzeset vagy anyagi kár keletkezhet és azt a tagintézmény nem tudja elhárítani. A döntés az értesítésről az igazgató feladata, kivéve ha a panasz az igazgató tevékenységét vagy személyét érinti, ebben az esetben a bejelentés a panaszt észlelőre hárul.
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	A MICS irányába történő közlés részletes szabályait a MICS határozza meg.
20	
21	
22	
23	
24	