



**SEMMELWEIS EGYETEM PETŐ ANDRÁS GYAKORLÓ  
ÁLTALÁNOS ISKOLÁJA, EGYSÉGES KONDUKTÍV  
PEDAGÓGIAI MÓDSZERTANI INTÉZMÉNYE ÉS  
KOLLÉGIUMA**

---

# **Panaszkezelési Szabályzat**

Budapest

2023.

## TARTALOM

SEMMELWEIS EGYETEM PETŐ ANDRÁS GYAKORLÓ.....	1
ÁLTALÁNOS ISKOLÁJA, EGYSÉGES KONDUKTÍV.....	1
PEDAGÓGIAI MÓDSZERTANI INTÉZMÉNYE ÉS .....	1
KOLLÉGIUMA.....	1
1. ÁLTALÁNOS RÉSZ.....	3
1.1. Bevezetés: .....	3
2.1 A szabályzat célja: .....	3
3.1 Alapelvek.....	3
2. A PANASZKEZELÉS MENETE .....	4
2.1 A panasz bejelentése .....	4
2.2 A panasz kivizsgálása és megválaszolása .....	4
3. PANASZNYILVÁNTARTÁS.....	6
4. A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA.....	7
5. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK.....	7
6. EGYÉB RENDELKEZÉSEK.....	7
6.1 A szabályzat elérhetősége.....	7
6.2 Hatálybalépés.....	8

# **1. ÁLTALÁNOS RÉSZ**

## **1.1. Bevezetés:**

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

## **2.1 A szabályzat célja:**

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy az intézményünkben történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani, illetve hogy intézményi partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon intézményi tevékenységünknek, az intézményi minőségirányítási folyamatoknak.

## **3.1 Alapelvek**

Intézményünk tanulóit, neveltjeit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az ott dolgozókat panasztételi jog illeti meg. Intézményi gyakorlatunk alapkövetelménye partnereink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. A beérkezett észrevételeket elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink továbbfejlesztéséhez. A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük. A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt minél előbb orvosolni kell. Panaszos ügyek esetén az a törekvésünk, hogy azokat, az érintettek egymással közvetlenül tisztázzák.

## **2. A PANASZKEZELÉS MENETE**

### **2.1 A panasz**

#### **bejelentése**

A bejelentés módjai:

- Szóbeli panasz:

Az Intézményegységek vezetőinél

Személyesen hétfőtől péntekig, 8:00 – 15:00 óra között. telefonon, hétfőtől péntekig, 8:00 – 15:00 óra között.

- Írásbeli panasz:

Személyesen, vagy más által átadott irat útján hétfőtől péntekig, 8:00 – 15:00 óra között. □ Postai úton a 1085, Budapest, Üllői út 26.címre, az intézményegység megnevezésével

- Elektronikus levélben az intézményegységvezetők emailcímére.

### **2.2 A panasz kivizsgálása és megválaszolása**

Panasz bejelentése esetén Panaszkezelési Bizottság alakul az intézményegység-vezetővel történő közös felelősségvállalással, javaslattételi joggal és véleményezési joggal. Azonban az intézményegységvezető saját hatáskörében dönt, hatásköre nem csorbulhat. A bizottságnak vétőjoga, döntési joga nincs. A Panaszkezelési Bizottság tagjai az SE PA EKPMI vezetői köre.

A bizottság feladata vizsgálni, hogy az eljárás dokumentálása megtörtént-e írásban, az érintett felek rendszeresen, minden héten kaptak-e tájékoztatást. Felkészítették-e a következményekre, az esetleges elbocsátásra a családot. A bizottság tevékenységét írásban dokumentálja.

A szóbeli panaszt az Intézményegység vezetője haladéktalanul megvizsgálja és a lehető legrövidebb időn belül orvosolja.

A panasz jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni vagy intézkedést kezdeményezni azzal a céllal, hogy az érintettek megállapodásra jussanak. Ennek lehetséges formái: közvetlen megegyezés az érintettekkel vagy fegyelmi eljárás kezdeményezése.

- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik.
- Ha a probléma a megállapodás ellenére is fennmarad, a panaszos vagy képviselője és/vagy az intézményegység vezetője jelenti a panaszt az Intézményvezető felé. Ha a panasz nem nyer megoldást továbbítja a fenntartó felé. A fenntartó csak olyan ügyekkel foglalkozik, melyekben az intézmény már döntést hozott, ám azzal az érintettek egyike nem elégedett (fellebbezés) vagy pedig ennek ellenére a panasz továbbra is fennáll.
- A fenntartó az intézmény vezetőjének és az érintetteknek bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, egyeztet a panaszt tevővel, közös, írásos javaslatot tesznek a probléma kezelésére.

Ha a partner a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról jegyzőkönyv készül, és annak másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén a partner részére átadásra kerül, egyéb szóbeli panasz esetén, az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint járunk el. Írásbeli panasz esetén azt érdemben megvizsgáljuk és a panasszal kapcsolatos álláspontunkat, az érdemi döntést/intézkedést pontos indoklással ellátva a panasz közlését követő 15 napon belül írásban megküldjük a partner részére. Igény esetén a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy emailben is értesítést küldünk. A folyamat gazdája az intézményegység vezetője, aki a panasz jellegétől

függően bevonhat más személyeket is a folyamat kezelésébe. Az intézményegység vezetője tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat, beszámolót készít

- Amennyiben a panaszban az intézményegység vezetője közvetlenül érintett, úgy az adott ügyet az intézményvezetés másik tagjának delegálja. Amennyiben az ügy a fenntartóhoz kerül, és ott fennáll a fenntartó képviselőjének érintettsége, úgy az ügyet a vezetőség más tagjának kell átadni.
- A panaszokról az intézményegység vezetője „Panaszkezelési nyilvántartás”-t köteles vezetni.
- A panaszkezelési eljárás során mindvégig be kell tartani az adatvédelemmel kapcsolatos előírásokat.

### **3. PANASZNYILVÁNTARTÁS**

- A partnerek panaszairól 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
  - a panasz megválaszolásának időpontját és módját

- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl. panasz oka, gyakorisága)
- Az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat három évig megőrizzük, ezt követően az adathordozókat (okiratokat) selejtezzük. A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panasz regisztrálásának és elbírálásának célját szolgálják. Amennyiben valamennyi fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.
- A döntés lehet:
  - a panasz elfogadása
  - panasz részbeni elfogadása
  - panasz elutasítása.

A döntéshozatalt a válasz elkészítése és megküldése követi írásos formában (írásban, faxon, e-mailben)

#### **4. A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA**

A panasz benyújtása: regisztráció, kivizsgálás, döntés, válasz, elemzés.

#### **5. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK**

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

#### **6. EGYÉB RENDELKEZÉSEK**

##### **6.1 A szabályzat elérhetősége**

Jelen panaszkezelési szabályzatát az intézmény honlapján (<http://semmelweis.hu/peto-ekpmi/>) is elérhetővé, illetve közzéteszi.

## **6.2 Hatálybalépés**

Jelen szabályzat 2017. szeptember 1. napjától hatályos szabályzat módosítása, mely a módosítás egybeszerkesztetten 2023. 03. 27.-én lép hatályba.

Budapest, 2023. 03. 27.

.....

Makk Ádám Balázs  
munkáltatói jogkör gyakorlója