

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatálybalépés dátuma: 2025. szeptember 1.

2025/2026. TANÉV



Jóváhagyta:

Végh Dávid, igazgató

Panaszkezelési Szabályzat

1. A szabályzat célja

Jelen szabályzat célja, hogy biztosítsa a Veszprémi SzC „SÉF” Vendéglátás-Turizmus Technikum és Szakképző Iskola tanulói, szülei/törvényes képviselői, valamint az iskola dolgozói számára a panaszok hatékony, átlátható és kulturált kezelését. A szabályzat célja továbbá a panaszokból eredő konfliktusok megelőzése és a közösség bizalmának erősítése.

2. A szabályzat hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed az iskola tanulóira, a szülőkre/törvényes képviselőkre, az intézmény oktatóira és más alkalmazottaira, valamint minden olyan személyre, aki az iskola működésével kapcsolatban panaszt kíván tenni.

3. A panasz fogalma

Panasznak minősül minden olyan szóban vagy írásban tett bejelentés, észrevétel vagy kifogás, amely az iskola működésével, a pedagógiai munkával, az iskolai környezettel vagy az emberi kapcsolatokkal kapcsolatos sérelmet, hiányosságot, szabálytalanságot vagy méltánytalanságot jelez.

4. A panasz benyújtásának módjai

A panaszt lehetőség szerint **írásban** kell benyújtani, de **szóban** is előadható (ez esetben jegyzőkönyv készül róla).

Panasz benyújtása történhet:

- személyesen az osztályfőnöknél, az intézményvezetőnél vagy helyettesénél,
- e-mailben az iskola hivatalos címére,
- írásban, lezárt borítékban, az iskola titkárságán leadva,
- szülői értekezleten szóban (jegyzőkönyv készítése mellett).

5. A panasz kivizsgálásának folyamata

5.1. Panasz nyilvántartása

Minden panaszt nyilvántartásba kell venni, a következő adatokkal:

- beérkezés dátuma,
- panasztevő neve (névtelen panasz esetén: „anonim”),
- panasz tárgya,
- kivizsgálásért felelős személy(ek),
- intézkedés, döntés, válaszadás dátuma.

5.2. Kivizsgálás határideje

A panasz beérkezésétől számított **15 munkanapon belül** választ kell adni a panasztevőnek. Amennyiben a kivizsgálás hosszabb időt igényel, erről a panasztevőt írásban tájékoztatni kell.

5.3. Vizsgálat lefolytatása

- A panaszt a megfelelő szintű vezető (pl. osztályfőnök, igazgatóhelyettes, igazgató) vizsgálja ki.
- Szükség esetén az érintettek meghallgatásra kerülnek.
- A kivizsgálás pártatlan és objektív módon történik.

6. Intézkedés, válaszadás

A vizsgálat lezárását követően:

- írásbeli válasz készül a panasztevő részére, mely tartalmazza az intézkedést, indoklást, jogorvoslati lehetőségeket,
- ha a panasz megalapozott, az iskola megfelelő intézkedést hoz a hiba/jogsérelem megszüntetésére,
- alaptalan panasz esetén is indokolt válasz készül.

7. Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben a panasztevő nem elégedett az iskola válaszával vagy intézkedésével, a következő fórumokhoz fordulhat:

- a fenntartóhoz: Veszprémi Szakképzési Centrum,
- az oktatási jogok biztosához,
- bírósághoz (jogos esetben).

8. Záró rendelkezések

- A panaszkezelés során minden érintett adatkezelése az **adatvédelmi szabályzat** szerint történik.
- A panaszkezelési szabályzatot az iskola honlapján közzé kell tenni.
- Jelen szabályzatot az oktatói tantestület fogadta el, és az igazgató hagyta jóvá.