

AASC 8-18/2022.



Alföldi Agrárszakképzési Centrum

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

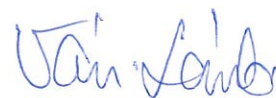
2022.

Kelt: Csongrád, 2022. május 18.

Jóváhagyja és hatályba lépteti:



Dr. Horváth József
főigazgató



Vári László
kancellár

1. Bevezető

A panaszkezelési eljárás célja, hogy az Alföldi Agrárszakképzési Centrumban (a továbbiakban: Centrum) végzett munka során, kiemelt figyelemmel az oktatási tevékenység közben esetlegesen felmerülő mindennemű problémát, vitát a lehető legkorábbi időpontban a megfelelő döntési szinten lehessen megoldani.

2. A panaszkezelés rendje

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

A Centrum tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, a vállalati partnereket valamint a Centrum dolgozóit panasztételi jog illeti meg.

Panaszt a Centrum tevékenységével, különös tekintettel az oktatási tevékenységgel összefüggő ügyekben lehet tenni, amelyekkel kapcsolatban a Centrum köteles, illetve jogosult intézkedésre.

A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, az egyenlő bánásmód elveivel összhangban azonos színvonalú eljárás keretében és szabályok szerint kezeljük.

A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket meg kell vizsgálni.

A panasz jogossága esetén, az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni kell, hogy a probléma a lehető legrövidebb időn belül elháruljon.

A „Panaszkezelési szabályzat”-ról a Centrumba kerülés időpontjában a házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket, valamint minden új dolgozót tájékoztatni kell.

A panasz kezelője a panasszal érintett szakképző intézmény vezetője vagy az általa kijelölt munkavállaló. A panasz tárgyában döntéshozatali jogosultsága a szakképző intézmény vezetőjének van, azzal, hogy az intézményhez beérkezett panaszról és a megtett intézkedésekről a Centrum vezetését haladéktalanul tájékoztatnia kell. A panaszhoz kapcsolódó dokumentumokat és a tájékoztatást a kabinet@aaazc.hu e-mail címre kell megküldeni.

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik az érintett szakképző intézmény elérhetőségein vagy a Centrum központi irányításnál:

- személyesen munkanapokon munkaidőben,
- telefonon,
- levélben,
- elektronikusan,
- a partneri elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken,

- A fenti csatornák bármelyikén keresztül benyújtott panasz esetén kizárólag nevesített és annak feladóját egyértelműen azonosítható panaszt áll módunkban érdemben kivizsgálni.

A szóbeli panaszt a panaszkezelő haladéktalanul megvizsgálja és a lehető legrövidebb időn belül intézkedéseket fogantatosít. Amennyiben a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, jogosult a szakképző intézmény vezetőjénél további panasszal élni.

Írásbeli panasz esetén a panaszkezelő körültekintően megvizsgálja a panasz valamennyi releváns körülményét, álláspontját feljegyzésben rögzíti, majd az iratokat döntéshozatalra a szakképző intézmény vezetője elé terjeszti. A panasz tárgyában hozott részletes indoklással ellátott érdemi döntésről és a panaszban előadott probléma megoldása érdekében megtett intézkedés(ek)ről – a panasz előterjesztésétől számított 15 munkanapon belül – írásban kell tájékoztatni a panaszost.

A panasz kezelője tisztázza az ügyet a panaszossal akkor is, ha a panasz nem jogos vagy vizsgálata mellőzhető, az alábbiak szerint:

- jogtalan a panasztétel,
- egy korábbival azonos tartalmú és ugyanazon panaszos ismételten teszi,
- ha a panasz névtelen bejelentésként érkezett, akkor is el kell végezni a vizsgálatot,
- ha a panasztevő a sérelmezett tevékenységről- mulasztásról – való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő a panaszát.

Amennyiben a panasz kezelésével, a meghozott döntéssel, a probléma megoldására tett intézkedésekkel a panaszos nem ért egyet, indokolt írásbeli jogorvoslati kérelmét a döntést hozó szakképző intézmény vezetőjénél a Centrum részére címezve terjesztheti elő a döntés kézhezvételétől számított 8 munkanapon belül.

A szakképző intézmény vezetője jogosult saját hatáskörben helyt adni a jogorvoslati kérelemnek, és új döntést hozni, szükség esetén új intézkedés(ek)e)t tenni. Ellenkező esetben a panaszkezelés során keletkezett valamennyi iratot felterjeszti a Centrum központnak döntéshozatal céljából.

Amennyiben a panasz közvetlenül a Centrum központhoz érkezik be, az haladéktalanul, de legkésőbb az azt követő munkanapon megküldésre kerül az ügyben érintett, panasz kezelésre kijelölt szakképző intézmény vezetője részére, a panaszkezelési eljárás lefolytatása céljából.

A panaszok kezeléséről a szakképző intézményeknél nyilvántartást kell vezetni az alábbi tartalommal:

- a panaszos neve
- a panasz beérkezésének időpontja
- a panasz rövid leírása
- a panasz kezelésének módja (szóbeli, írásbeli)
- a panasz elbírálásának eredménye és a tett intézkedések

- a panasz elbírálásának befejező időpontja

A tanév végén a szakképző intézmény vezetője

- ellenőrzi a panaszkezelési szabályzat betartását,
 - összegzi tapasztalatait,
 - elkészíti beszámolóját,
- amelyet az alakuló oktatói testület elé terjeszt.

3. Záró rendelkezések

A jelen szabályzat 2022. május 20. napján lép hatályba.

Kelt: Csongrád, 2022. május 18.

Jóváhagyja és hatályba lépteti:


Dr. Horváth József
főigazgató




Vári László
kancellár

Megismerési nyilatkozat

(Központ/szakképző intézmény).....

Az Alföldi Agrárszakképzési Centrum Panaszkezelési Szabályzatában foglaltakat megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban leírtakat a munkám során köteles vagyok betartatni.

Név	Feladat, hatáskör	Dátum	Aláírás