Zalaegerszegi SZC Deák Ferenc Technikum
8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 16.
Telefon: +36-92/596-456, +36-92/596-456/150, Mobil: +36-30/603-0236
Web: dfszk.sulinet.hu, Email: info@dfszk.sulinet.hu

Panaszkezelési eljárásrend

1. Panaszkezelési rend az iskolában

- Az iskola tanulóit - beleértve a felnőttképzési jogviszonyban lévőket is – a szülőket/gondviselőket, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyben lehet, mellyel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedni.
- A panasz jogosságát, a körülményeket az iskola igazgatója vagy helyettesei kötelesek megvizsgálni.
- A panasz jogossága esetén kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni vagy a Zalaegerszegi Szakképzési Centrumnál intézkedést kezdeményezni.

2. A panaszkezelés lépcsőfokai

2.1. A konkrét esetben eljáró személy (pl. oktató) kezeli a problémát vagy osztályfőnökhöz fordul.
2.2. Az osztályfőnök kezeli a problémát vagy az igazgató helyettesekhez fordul.
2.3. Az igazgató helyettes kezeli a problémát vagy igazgatóhoz fordul.
2.4. A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul.

3. A panaszkezelés formái

- személyesen: hétfő-péntek munkaidőben 8:00-14:00 között, az iskola titkárságán,
- telefonon: 06/92-596-456/131,
- írásban: Zalaegerszegi SZC Deák Ferenc Technikum (8900 Zalaegerszeg Göcseji u. 16.),
- elektronikusan – az igazgatónak címezve – az info@dfszk.hu, vagy a sandor.rozman@dfszk.hu címen,

4. A panaszkezelés menete

- A panaszos a problémájával a 2. és 3. pontban leírtak szerint az illetékes panaszkezelőhöz fordul.
- A panaszkezelő 3 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát.
- Az igazgató 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Amennyiben a probléma megoldásához több idő szükséges, úgy az igazgató egyeztet a panaszossal a türelmi idő mértékéről.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik, és elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben az egyeztetés eredményes, a probléma megoldást nyert.

- Ha a problémát nem sikerül megoldani, a panaszos képviselője (vagy maga a panaszos), az iskola igazgatóján keresztül jelenti a problémát a Zalaegerszegi Szakképzési Centrum főigazgatójának.
- A Zalaegerszegi Szakképzési Centrum főigazgatója - az iskola igazgatója bevonásával - 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt és közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A javaslatot a főigazgató - az iskola igazgatójának bevonásával - írásban rögzíti és egyeztet a panaszossal.
- Amennyiben a panasz továbbra sem oldódik meg, úgy a panaszos az iskola fenntartójához – a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Hivatalhoz (1085 Budapest, Baross utca 52.) – fordulhat.

5. Dokumentációs eljárás

A panaszokról az iskola igazgatója „Panaszkezelési nyilvántartás"-t köteles vezetni (1.sz. melléklet), mely a következő adatokat tartalmazza:

- a panasztétel időpontja,
- a panasztevő neve,
- a panasz leírása,
- a panaszt, az iskola nevében fogadó személy neve, beosztása,
- a panasz kivizsgálásának módja és eredménye,
- a szükséges intézkedés megtétele,
- az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve,
- ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentálása,
- a panasztevő nyilatkozata az intézkedés elfogadásáról vagy el nem fogadásáról,

Zalaegerszeg, 2022. szeptember 01.

Rozmán Sándor
igazgató

Zalaegerszegi SZC Deák Ferenc Technikum 1. Zalaegerszeg

1.sz. melléklet

<table>
<tr><td colspan="4">Panaszkezelési Nyilvántartó Lap</td></tr>
<tr><td colspan="2">Panasztétel időpontja:</td><td colspan="2">Panasztevő neve:</td></tr>
<tr><td colspan="4">Panasz leírása:</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Panaszt fogadó</td><td>neve:</td><td colspan="2">Kivizsgálás módja:</td></tr>
<tr><td>beosztása:</td><td colspan="2">Kivizsgálás eredménye:</td></tr>
<tr><td colspan="4">Szükséges intézkedés:</td></tr>
<tr><td colspan="2">Végrehajtásért felelős neve:</td><td colspan="2">Panasztevő tájékoztatásának időpontja:</td></tr>
</table>