

**KRATOCHVIL KÁROLY**  
**HONVÉD KÖZÉPISKOLA ÉS KOLLÉGIUM**

## **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

**2021**

## I. A szabályzat célja

Jelen szabályzat létrejöttének célja, hogy a Kratochvil Károly Honvéd Középiskola és Kollégium (továbbiakban: intézmény) növendékei, dolgozói és az intézménnyel kapcsolatba kerülő személyek számára szabályozott kereteket nyújtson az intézmény keretei között felmerülő problémák, sérelmek megvitatására, rendezésére olyan esetekben, amelyek nem tartoznak más eljárás (különösen bírósági, közigazgatási eljárás) hatálya alá.

A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény szerint a panasz olyan kérelem, amely egyéni jogi- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

Az intézmény növendékeit, a növendékek szülőit/gondviselőit, valamint az intézmény dolgozóit (továbbiakban: panaszos) megilleti a panasztételi jog. Amennyiben a panaszosok panasztételi jogukkal kívánnak élni, úgy a panasszal összefüggésben a szakképzésről szóló 2019. évi LXXX. törvény 116. § alapján titoktartási kötelezettség terheli mind a panaszosokat, mind a panasz kivizsgálásában résztvevő valamennyi személyt.

Panasz megtételére lehetősége van ezen túlmenően az intézménnyel kapcsolatba kerülő bármely személynek, amennyiben megítélése szerint az intézmény a vele való elbánás során jog- vagy érdeksérelmet okozott számára.

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

## II. A panasz megtételének formái, a panaszeljáráásban meghozható döntések

1. A panasz megtétele 3 formában fogadható el:

- szóban
- írásban
- elektronikusan

Mindhárom módszer esetén a panaszt először az integritásfelelős irányába kell megtenni.

Az intézmény panaszok befogadására jogosult integritásfelelőse:

Dr. Jakkel Barbara főelőadó

Elérhetősége: HKK Kollégiumi épület, Földszint 9. iroda H-Cs: 7:30-16:00, P: 7:30-13:30

E-mailcím: kkhkk\_integritas@mil.hu

Szóbeli panasz esetén a panaszról jegyzőkönyv készül.

Írásbeli panaszt a mellékletben található formanyomtatványon lehet megtenni (letölthető és ki-nyomtatható az intézmény honlapjáról).

Elektronikus formájú panasz esetén a formanyomtatvány az intézmény honlapjáról letölthető, a nyomtatványt kitöltve e-mailben a fenti e-mailcímre lehet elküldeni.

A panaszról készült nyomtatványok kivétel nélkül iktatásra kerülnek a későbbi nyomonkövet-hetőség céljából.

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

A panasz kivizsgálásának határideje 30 nap, azonban az ügy bonyolultságára, az érintettek nagyobb létszámára tekintettel, továbbá ha az ügyben a Panaszkezelő Bizottság dönt, a 30 napos határidő további 15 nappal meghosszabbítható (a határidő meghosszabbításáról az érintettek minden esetben tájékoztatást kapnak).

## 2. A panaszeljáráásban meghozható döntések

A panasz minden esetben írásbeli döntéssel zárul.

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, Házi rend, Igazgatói intézkedés a HKK napi életének, működési rendjének és szolgálati tevékenységének szabályozására)
- a kivizsgálást követően megállapítást nyer, hogy bár a panaszban megfogalmazott sérelem megalapozott, de annak orvoslása nem tartozik az intézmény panaszkezelésre jogosult szerveinek hatáskörébe.

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

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 igazgató által ellenjegyzett egyezségével zárul,
- a panasz megalapozott és a sérelem orvoslása az igazgató intézkedésével zárul.

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.

### **III. A panaszkezelés alanyai**

#### **1. Igazgató**

Személye a panasz eljárás egészében meghatározó.

Az integritásfelelős az igazgatót a beérkezett panaszokról minden esetben tájékoztatja.

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

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

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

#### **2. Integritásfelelős**

Személye a panasz eljárás egészében meghatározó.

Valamennyi panasz az integritásfelelőshöz érkezik be, aki a panasz intézmény általi befogadásáról visszajelzést ad legkésőbb 72 órán belül. Az integritásfelelős dönt a panasz további útjáról, de minden, a panasz eljárás további útjával kapcsolatos döntés az igazgatóval való konzultáció alapján születik meg.

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

A Panaszkezelő Bizottság állandó tagja.

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

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 igazgatónak jelzi.

Az integritásfelelőst minden, a panaszkezelési eljárással összefüggésben tudomására jutott információ kapcsán titoktartási kötelezettség kezeli, a panaszosok által elmondott, leírt tényeket és információkat kizárólag azon személyekkel közli, akiknek az eljárásban való részvétele nélkülözhetetlen és csak olyan terjedelemben, amely szükséges ahhoz, hogy a panasszal kapcsolatban megalapozott álláspont, döntés legyen kialakítható.

### 3. Az eljárás megindítói

#### a) Növendék/ Szülő (Gondviselő)

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

A panasz az esetek többségében a közvetlen érintettek bevonásával kerül kivizsgálásra. A panaszban érintettek lehetnek (és így az eljárásba bevonhatóak): növendékek, osztályfőnökök, szaktanár, kollégiumi nevelő.

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 a Panaszkezelő Bizottság összehívható.

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

#### b) Dolgozó

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

A dolgozó által megtett panasz kivizsgálása minden esetben a Panaszkezelő Bizottság vagy az igazgató hatáskörébe tartozik.

c) Csoportos panasz

Az intézmény növendékei, a növendékek szülei vagy a dolgozók csoportjai is tehetnek panaszt, ezen esetekben az előző rendelkezések alkalmazandóak azzal az eltéréssel, hogy a panasz kivizsgálásának részeként felmerülő tárgyalások során általában a csoport képviselőjében eljáró személyt fel az intézmény a részvételre.

d) Anonim panasz

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

4. Panaszkezelő Bizottság

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

Az összehívásra kizárólagos jogkörrel bír az igazgató.

A Panaszkezelő bizottságnak 4 állandó tagja és 1 eseti tagja van.

Állandó tagok: 1. A Bizottság elnöke az igazgató, 2. integritásfelelős, 3. Az intézmény jogásza, 4. A Honvédelmi Alkalmazotti tanács képviselője

Eseti tagok (annak függvényében van közülük egy személy jelen, hogy a panaszos sérelmének kezelésében melyik személy leginkább kompetens): közismereti igazgatóhelyettes, szakmai igazgatóhelyettes, katonai igazgatóhelyettes, kollégiumvezető, Logisztikai- és Kiszolgáló részleg vezetője

A Bizottság összehívása esetén a panaszkezelési eljárás 15 nappal meghosszabbodik.

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 igazgató jogosult.

#### **IV. Határidők**

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

A panasz kivizsgálásának határideje 30 nap, azonban az ügy bonyolultságára, az érintettek nagyobb létszámára tekintettel, továbbá ha az ügyben a Panaszkezelő Bizottság dönt, a 30 napos határidő további 15 nappal meghosszabbítható (a határidő meghosszabbításáról az érintettek minden esetben tájékoztatást kapnak).

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

A panaszost, illetőleg a bejelentőt nem érheti hátrány a panasz megtétele miatt. A panaszos személyes adatait csak a panaszkezelési eljárásba bevont személyek ismerhetik meg. A bejelentő adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

## PANASZBEJELENTŐ ŰRLAP

Bejelentő adatai	
Név:	
Anyja neve:	
Születési hely, idő:	
Lakcím:	
Panasz részletes leírása	

Debrecen, 20.....

\_\_\_\_\_  
Bejelentő aláírása