



**Puskás Ferenc Labdarugó  
Akadémia Kollégium**

**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

2023.szeptember 05.

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A Puskás Labdarúgó Akadémia Kollégiumot igénybe vevők jogainak minél szélesebb érvényesítése érdekében a hatályos jogszabályokkal – **kiemelten a 2023. évi XXV. törvény** - harmonizálva megalkotta a panaszokkal és a közérdekű bejelentésekkel foglalkozó panaszkezelés rendjét.

**A szabályozás célja:** olyan eszköz legyen a partnerek kezében, amely segítségével a tanulót, szülőt, pedagógust, egyéb személyt érintő problémákat a lehető leghatékonyabban lehet megoldani.

### **Mit tekintünk panasznak:**

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

a panasz olyan információ, amelynek tartalma egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

### **A szabályozás szempontjai:**

A panasz szóban és írásban is megfogalmazható.

A panasz orvoslása lehetőleg a panasz-ok keletkezésének szintjén oldódjon meg.

A beérkezett panasz kezelését nem lehet halogatni

Az ismétlődő tartalmú panaszok általános szervezeti figyelmet érdemelnek.

A panaszkezelésnek legyen írásos nyoma

A név nélküli vagy azonosíthatatlan bejelentő által megtett bejelentés vizsgálata mellőzhető.

### **Kik tehetnek panaszt:**

Bárki tehet panaszt, aki a kollégium működésével kapcsolatban jog- vagy érdekséreelmet kíván megszüntetni. Panaszt tehet egyén és csoport is (utóbbi érdekképviselőtől keresztül).

### **Kinek lehet a panaszt benyújtani:**

Egyszerűbb ügyek esetén mindazon személyeknek benyújtható a panasz, akik a kollégiummal alkalmazásban állnak és vélhetően a panaszkezelésre van kompetenciájuk. (Akkor van kompetenciája valakinek, ha munkakörénél, feladat- és hatáskörénél, helyzeténél fogva lehetősége van a panaszt jogszerűen és szakszerűen orvosolni). A panaszos dönti el, hogy a bejelentést kinek fogalmazza meg, kinek juttatja el. A panaszt minden címzettnek fogadnia kell. Amennyiben a panasz kezelésére nem látja magát kompetensnek, vagy a panaszt, vagy magát a panaszt – amennyiben írásban került megfogalmazásra – továbbítja arra a szintre, ahol a panaszkezelés a nézete szerint megtörténhet.

### **Panaszkezelés rendje:**

Nagyobb horderejű panaszokat az intézmény vezetőjének írásban kell benyújtani. Az intézmény vezetőjének minden hozzá érkezett panasszal a 2023 évi XXV tv. előírásainak

figyelembe vételével foglalkoznia kell – 8 napon belül egyeztetni kell az érintettekkel, a panaszt ki kell vizsgálnia. A panaszt és a közérdekű bejelentést – ha törvény eltérően nem rendelkezik – az eljárásra jogosulthoz történő beérkezésétől számított harminc napon belül kell elintézni. Amennyiben a panaszos a panaszát szóban adja elő, arról az intézmény vezetője feljegyzést készít.

### **Panaszkezelés szintjei:**

- pedagógus
- igazgató helyettes
- igazgató
- fenntartó

Amennyiben a pedagógus vagy az igazgatóhelyettes által történő panaszkezelés a panaszos számára nem megnyugtató, fordulhat az igazgatóhoz. A probléma további fennállása esetén a panaszos a fenntartótól kérhet jogorvoslatot.

### **Dokumentációs háttér:**

Amennyiben a panasz az intézmény vezetőjéhez érkezik, „*Panaszkezelési nyilvántartás*”-t kell vezetni (a következő adatokkal):

1. A panaszos neve, benyújtás időpontja, témája
2. A panasz leírása – ha nem írásban érkezett
3. A panasz kivizsgálásának főbb lépései, szereplői, eredménye
4. Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
5. Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
6. A panasztevő tájékoztatásának időpontja
7. Egyéb, a konkrét helyzet hozta adatok, tények rögzítése

**Jelen Panaszkezelési Szabályzatot a Puskás Labdarúgó Akadémia Kollégium tantestülete elfogadta.**

Székesfehérvár; 2023. szeptember 5.

.....  
nevelőtestület képviselője