

# KARCAGI SZAKKÉPZÉSI CENTRUM



## PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK KEZELÉSÉNEK RENDJE

**Jóváhagyta:** Szabó István kancellár  
**Készítette:** Dr. Nagy Tünde  
jogi referens  
**Készült:** 2023. július 21.  
**Hatályos:** 2023. július 24.-től  
**Érvényes:** visszavonásig

## 1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

### 1.1. A szabályzat célja

A Karcagi Szakképzési Centrum és a részeként működő szakképző intézmények tevékenységével kapcsolatos bejelentések kivizsgálására vonatkozó szabályok meghatározása annak érdekében, hogy a kivizsgálás eredménye és az annak alapján megtett intézkedések indokoltak és megalapozottak legyenek.

### 1.2. A szabályzat hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed a Karcagi Szakképzési Centrum (a továbbiakban: Centrum) és a részeként működő szakképző intézmények, valamint a Nagykunsági Független Vizsgaközpont tevékenységét érintő bejelentések kivizsgálására.

A szabályzat hatálya nem terjed ki azon kérelmekre, melyek elintézése más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá tartozik.

### 1.3. A szabályzat jogszabályi háttere

- a) a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (a továbbiakban: Bejelentővédelmi törvény),
- b) a szakképzésről szóló 2019. évi LXXX. törvény (a továbbiakban: Szkt),
- c) a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 12/2020. (II. 7.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Szkr.),
- d) a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény (a továbbiakban: Fktv.),
- e) a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet.

### 1.4. Fogalmak

- a) *Észrevétel*: minden olyan, a Centrumhoz beérkező dokumentum, amely a Centrum felnőttképzési feladatainak ellátásával, vagy bármely képzésével összefüggésben fogalmaz meg véleményt, kérést vagy kérdést.
- b) *Panasz*: Bejelentővédelmi törvény 1. § (2) bekezdésében meghatározottak szerint
- c) *Közérdekű bejelentés*: Bejelentővédelmi törvény 1. § (3) bekezdésében meghatározottak szerint
- d) *Visszaélés*: Bejelentővédelmi törvény 20.§ (1) bekezdésben meghatározott információ

## II. A bejelentések benyújtása

2.1 Bejelentéssel bárki – szóban, írásban vagy elektronikus úton – fordulhat a panasszal vagy közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben az eljárásra jogosult szervhez.

Bejelentést személyesen a Centrum ügyfélszolgálatán (elérhetőségek: 5300 Karcag, Dózsa György út 29., Tel.: 06 (59) 500-130, e-mail: [karcagisz@karcagiszc.hu](mailto:karcagisz@karcagiszc.hu), honlap: [www.karcagiszc.hu](http://www.karcagiszc.hu), ügyfélfogadási idő: minden kedd és csütörtök 9.00-11.00) lehet megtenni. A személyes bejelentésről a jelen szabályzat 1. számú mellékletét képező bejelentőlapot kell kitölteni.

2.2 A Centrumhoz vagy a Centrum fenntartásában működő szakképző intézményhez személyesen tett vagy a szóbeli bejelentést – ha a bejelentő az azonnali választ vagy intézkedést nem fogadja el - az eljárásra

jogosult szerv köteles írásba foglalni és a bejelentő számára másodpéldányban átadni. A szakképző intézményt érintő, szakképző intézményben tett bejelentés alapján – a főigazgatóval és kancellárral történt egyeztetést követően – a szükséges intézkedéseket a szakképző intézmény igazgatója teszi meg.

2.3 A Centrum főigazgatójához benyújtott bejelentéseket érkeztetést követően szükséges eljuttatni az illetékes munkatársnak, aki elvégzi annak tartalmi minősítését és elkészíti a választervezetet.

2.4 A felnőttképzésben résztvevő személy részére a panaszkezelés lehetőségéről, illetve a panaszkezelés folyamatáról az első megbeszélésen szóbeli tájékoztatást kell nyújtani. A képzés megkezdésekor az oktató tájékoztatja a résztvevőket a panaszkezelési eljárás lehetőségéről, folyamatáról. A felnőttképzésben résztvevők észrevételeikkel, panaszaikkal a Centrum fenntartásában működő szakképző intézmények vezetőihez fordulhatnak, illetve az ügyfélszolgálatot kereshetik fel.

### III. A bejelentés kivizsgálása

3.1. A Centrum székhelyére e-mailen beérkező észrevételeket a kijelölt munkatárs a [karcagisz@karcagiszcz.hu](mailto:karcagisz@karcagiszcz.hu) címen kíséri figyelemmel, a beérkező leveleket haladéktalanul továbbítja a hatáskörrel rendelkező főigazgató vagy kancellár részére, aki kijelöli a választervezet elkészítésével megbízott munkatársat. A Centrum részeként működő szakképző intézményekhez e-mailen beérkező észrevételekre irányuló választervezetet az intézményvezető által kijelölt munkatárs készíti elő.

3.2. Amennyiben a Centrum bármely munkavállalójához érkezik e-mailes észrevétel, köteles azt haladéktalanul a [karcagisz@karcagiszcz.hu](mailto:karcagisz@karcagiszcz.hu) e-mail címre továbbítani.

3.3. A Centrum székhelyére beérkező írásbeli észrevételek érkeztetést követően a hatáskörrel rendelkező főigazgató vagy kancellár részére kerülnek továbbításra, aki kijelöli a választervezet elkészítésével megbízott munkatársat. A Centrum részeként működő szakképző intézményhez beérkező észrevételekre irányuló választervezetet az intézményvezető által kijelölt munkatárs készíti elő.

3.4. A Centrum székhelyére vagy a Centrum részeként működő szakképző intézményhez telefonon beérkező szóbeli észrevételt – ha az észrevételező az azonnali választ vagy intézkedést nem fogadja el – e szabályzat 1. számú melléklete szerinti bejelentőlapon szükséges dokumentálni.

3.5. A Centrumhoz vagy a Centrum részeként működő szakképző intézményekhez beérkező személyes észrevételt – ha az észrevételező az azonnali választ vagy intézkedést nem fogadja el – e szabályzat 1. számú melléklete szerinti bejelentőlapon szükséges dokumentálni.

3.6. A Centrum részeként működő szakképző intézményekhez benyújtott, illetve oda beérkezett panaszokról, illetve a teljes panaszkezelés folyamatáról, annak eredményéről a Centrum részeként működő szakképző intézmények vezetői haladéktalanul értesítik a főigazgatót és a kancellárt. Amennyiben a bejelentésben foglaltak nem csak az adott szakképző intézményt érintik, a bejelentést haladéktalanul továbbítani kell a hatáskörrel rendelkező főigazgató vagy a kancellár részére.

3.7. A nem panasz jellegű észrevételek kivizsgálása, a válaszlevél tervezet elkészítése a kijelölt munkatárs feladata. A válaszlevél tervezetét a lehető legrövidebb időn belül, de információkérések esetében maximum 10 munkanapon, kérelmek esetében legfeljebb 30 napon belül kell megküldeni az észrevételezőnek.

3.8. A panaszként minősített észrevételeket, azok tartalmának megfelelően ki kell vizsgálni. A kivizsgálást és a válasz tervezet elkészítését a kijelölt munkatárs, szükség esetén a Centrum részeként működő érintett szakképző intézmény vezetőjével egyeztetve végzi.

A kivizsgálás eredményének dokumentációját, illetve a válaszlevél tervezetét a hatáskörrel rendelkező főigazgató vagy a kancellár részére továbbítani szükséges aláírás céljából, aki aláírás után gondoskodik a panaszos részére történő megküldéséről. A panaszra adott válaszlevelet a panaszos által választott

csatornán (elsősorban elektronikus úton) kell megküldeni.


3.9. Amennyiben telefonon érkezett a panasz, a válasz megküldésével egyidejűleg a panaszbejelentésről készített feljegyzés másolatát meg kell küldeni a panaszos részére.

#### **IV. A visszaélések bejelentésére vonatkozó szabályok**

4.1. A Bejelentővédelmi törvényben foglalt szabályok alapján a belső visszaélés-bejelentési rendszert a Centrum jogi referense működteti a Karcagi Szakképzési Centrum belső visszaélés-bejelentő rendszerében tett bejelentések megtételéről és vizsgálatának rendjéről szóló eljárásrendben foglaltak szerint.

#### **2. A szabályzat hatálya**

A szabályzat hatálybalépésével egyidejűleg a 2017. július 1. napjától hatályos KSZC/65-51/2017. iktatószámú szabályzat hatályát veszti.

  
Szabó István  
kancellár





.....

5. A bejelentő által bemutatott dokumentumok, egyéb bizonyítékok jegyzéke:

.....  
.....  
.....  
.....

.....  
a bejelentést rögzítő aláírása