Panaszkezelési Szabályzat

Kalocsai Liszt Ferenc Alapfokú Művészeti Iskola

2025

Panaszkezelési rend az iskolában

- Az iskola tanulóit, a szülőket, gondviselőiket, nevelőszülőket, más ügyfeleket valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre.
- A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az igazgató vagy helyettese köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.
- A Panaszkezelési szabályzat az iskola szervezeti és működési szabályzatának a függeléke.

1. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszaikat megtehetik:

- személyesen
- telefonon
- írásban a Kalocsai Liszt Ferenc Alapfokú Művészeti Iskola, 6300 Kalocsa, Hunyadi u.5
- elektronikusan a kalocsaizenede@gmail.come-mail címen

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – a szaktanár, az igazgatóhelyettes vagy az igazgató hatáskörébe tartozik.

2. Panaszkezelés tanuló esetében Cél, hogy a tanulót érintő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani vagy megoldani.

1. szint:
  - A panaszos problémájával a szaktanárhoz fordul.
  - A szaktanár aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
  - Jogos panasz esetén a szaktanár egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

2. szint:
  - Abban az esetben, ha a szaktanár nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezető felé.
  - Az igazgató 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
  - Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
  - Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.

3. szint:
  - Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé. Az intézményvezető a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
  - A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.

- A folyamat gazdája az intézményvezető, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

3. Panaszkezelés az alkalmazottak (pedagógus és nem pedagógus) részére

A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

1. szint:

- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja az igazgatóhoz.
- Az igazgató megvizsgálja 3 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor tisztázzák az ügyet.
- Ha a panaszjogosnak minősül, akkor az igazgató 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ezt követően az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult, amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és az igazgató a beválást.

2. szint:

- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg az igazgató közreműködésével, akkor a fenntartó felé kell jelezni.
- 15 munkanapon belül az iskola igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, és írásban tesz közös javaslatot a probléma kezelésére.
- Ezután a fenntartó képviselője és az iskola igazgatója egyeztet a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.

3. szint:

- Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.
- A folyamat gazdája az igazgatóhelyettes, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

4. **Panaszkezelés szülő, gondviselő esetében**

1. szint
- A panaszos problémájával a szaktanárhoz fordul.
- A szaktanár aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.

- Jogos panasz esetén a szaktanár egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

2. szint:

- Abban az esetben, ha a szaktanár nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az igazgató felé.
- Az igazgató 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.

3. szint:

- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az igazgató a fenntartó a bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.

4. szint:

- A panaszos bejelenti panaszát az oktatási jogok biztosa felé.
- Az ügy végig vitele után még a bírósági lehetőség van hátra. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.
- A folyamat gazdája az igazgató, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

5. Panaszkezelés más ügyfél, panaszos esetében

1. szint: ○ A panaszos problémájával a szaktanárhoz fordul.

- A szaktanár aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén a szaktanár egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

2. szint:

- Abban az esetben, ha a szaktanár nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezető felé.
- Az igazgató 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.

- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.

3. szint:

- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az igazgató a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.

4. szint:

- A panaszos bejelenti panaszát az oktatási jogok biztosa felé.
- Az ügy végig vitele után még a bírósági lehetőség van hátra. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.
- A folyamat gazdája az intézményvezető, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

6. Dokumentációs előírások

A panaszokról az igazgatóhelyettes vagy az igazgató „Panaszkezelési nyilvántartás”-t köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasz tételének időpontja.
2. A panasztevő neve.
3. A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum).
4. A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása.
5. A panasz kivizsgálásának módja, eredménye.
6. Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye.
7. Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve.
8. A panasztevő tájékoztatásának időpontja.
9. Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma.
10. Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.
11. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről.

7. Záró rendelkezések

A Panaszkezelési Szabályzat időbeli és személyi hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed az intézmény valamennyi dolgozójára, tanulójára, a szülők közösségére.

Jelen szabályzat és annak melléklete 2025.március 17. napján lép hatályba.

A Panaszkezelési Szabályzat hozzáférhetősége és módosítása

A szabályzat tartalmát az igazgató köteles ismertetni a beosztott munkatársakkal.

A szabályzat az iskola honlapján kerül elhelyezésre.

A szabályzat módosítása a jogszabályváltozások függvényében történik.

A Panaszkezelési Szabályzat elfogadása

A Kalocsai Liszt Ferenc Alapfokú Művészeti Iskola Intézményi Tanácsa a Panaszkezelési Szabályzat elkészítése során jogszabályban meghatározott kérdésekben véleményezési jogát gyakorolta.

Kalocsa, 2025. 03.17.

……..

Dudás Szilvia

Intézményi Tanács elnöke

A Panaszkezelési Szabályzatot a Kalocsai Liszt Ferenc Alapfokú Művészeti Iskola nevelőtestülete a 2025. március 17.-én megtartott határozatképes nevelőtestületi ülésén megtárgyalta és azt elfogadta.

Kalocsa, 2025. 03.17.

…….……. …….……

hitelesítő pedagógus hitelesítő pedagógus

……..

Fehérvári István

igazgató

Panaszkezelési nyilvántartó lap

<table>
<tr><th colspan="4">Panaszkezelési nyilvántartó lap</th></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>
</table>

Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja: