

# Panaszkezelési Szabályzat

Takács Jenő Alapfokú Művészeti Iskola



2022.

## **Panaszkezelési rend az iskolában**

- Az iskola tanulóit, szüleit/gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit **panasztételi jog** illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles illetve jogosult intézkedésre.
- A panasz jogosságát, a körülményeket az intézmény vezetője vagy helyettese kötelesek megvizsgálni.
- Jogossága esetén kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.

### **1. Panaszkezelés lépcsőfokai**

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy a főtárgyat tanító tanárhoz fordul.
2. A főtárgytanár kezeli a problémát vagy a tanszakvezetőhöz fordul,
3. A tanszakvezető kezeli a problémát, vagy az intézményvezető-helyetteshez fordul,
4. Az intézményvezető-helyettes kezeli a problémát, vagy az intézményvezetőhöz fordul,
5. A panasztevő közvetlenül az intézményvezetőhöz fordul.

### **2. Formális panaszkezelési eljárás**

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (06-94-445-555)
- írásban (9970 Szentgotthárd Deák F. utca 1)
- elektronikusan (takacsjenoami@gmail.com)

A panaszok kezelése – a panasz tárgytól függően – az intézményvezető, vagy az intézményvezető-helyettes hatáskörébe tartozik.

### **3. Panaszkezelés tanuló esetében**

- A panaszos problémájával a főtárgytanárhoz fordul.
- A főtárgytanár aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén a főtárgytanár egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha a főtárgytanár nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt a tanszakvezető és az intézményvezető felé.
- Az intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy 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.
- 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 igazgatóhelyettes, 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.



#### **4. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére**

- A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.
- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
- A felelős megvizsgálja 3 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadja 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 a felelős a bevételeket.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az intézményvezető közreműködésével, akkor az intézményvezető a fenntartó felé jelez.
- 15 munkanapon belül az iskola igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban is.
- Ezután, a fenntartó képviselője, az igazgató egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a bevételeket. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
- 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 tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

#### **5. Dokumentációs előírások**

A panaszokról az igazgatóhelyettes „Panaszkezelési nyilvántartás”-t kötelesek 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 utóiratoként feljegyzés a további teendő(k)ről.

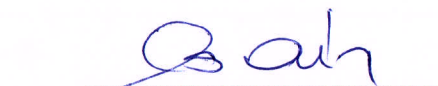
6. Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

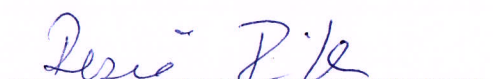
|                                 |            |                                        |
|---------------------------------|------------|----------------------------------------|
| Panaszkezelési Nyilvántartó Lap |            |                                        |
| Panasztétel időpontja:          |            | Panasztevő neve:                       |
| Panasz leírása:                 |            |                                        |
| Panaszt fogadó                  | neve:      | Kivizsgálás módja:                     |
|                                 | beosztása: | Kivizsgálás eredménye                  |
| Szükséges intézkedés:           |            |                                        |
| Végrehajtásért felelős neve     |            | Panasztevő tájékoztatásának időpontja: |

A Panaszkezelési Szabályzatot a Takács Jenő Alapfokú Művészeti Iskola  
tandíjtestülete elfogadta.

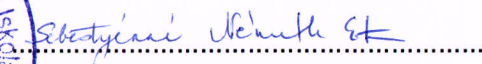
A szabályzatot a Szülői Szervezet és a Diákönkormányzat véleményezte és elfogadta.

Szentgotthárd, 2022.09.01.

  
.....  
Szülői Szervezet képviselője

  
.....  
Diákönkormányzatot segítő pedagógus



  
.....  
Sebestyén Németh Eszter  
intézményvezető

