

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

I. Általános rész

A Bajai Liszt Ferenc Alapfokú Művészeti Iskola (továbbiakban intézmény) a partnerei panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

1.1. A szabályzat célja

Fontos az intézménnyel kapcsolatban álló partnerek (tanulók, szülők, pedagógusok) elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése, ennek érdekében fontos, hogy a visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon az intézmény tevékenységének.

1.2. Alapelvek

A panaszkezelésnek érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni.

A beérkezett észrevételeket elemezzük.

A panaszokat és panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.

A hivatali út (panaszkezelési szintek) betartása kötelező.

Névtelen bejelentés kivizsgálására nincs mód az egyeztetés és visszacsatolás lehetőségének hiánya miatt.

I. 1. A panaszkezelés menete

Az intézmény tanulóit és szüleiket, gondviselőiket, nevelőszülőket, más ügyfeleket, valamint az intézmény dolgozóit panasztételi jog illeti meg. A közösségek és egyének egyaránt tehetnek panaszt. A pedagógusok a munkaközösségeken keresztül, a szülők a szülői szervezeten (Liszt Ferenc Zeneiskola Szülői Egyesülete) keresztül, a tanulók a diákönkormányzaton keresztül is élhetnek panasszal.

Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az intézmény köteles, illetve jogosult intézkedésre. A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az igazgató köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, ennek keretében az érintettekkel egyeztetni és a panasz kivizsgálásának eredményéről az érintetteket tájékoztatni.

Ha a panaszkezelés nem az intézmény hatáskörébe tartozik, az igazgató tájékoztatja a panaszost arról, hogy panaszával melyik hatósághoz fordulhat.

A Panaszkezelési szabályzatról az intézménybe lépéskor a Házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

II. 1. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszukat megtehetik:

- személyesen,
- írásban 6500 Baja, Dózsa György út 18.,
- telefonon a 79-325-550-es telefonszámon,
- elektronikusan a bajazeneiskola@gmail.com e-mail címen.

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

A panaszkezelés lépcsőfokai:

Konkrét esetben az eljáró személy kezeli a problémát vagy a szaktanárhoz fordul.

A szaktanár kezeli a problémát, vagy az igazgatóhoz fordul.

A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul.

Ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbítása indokainak egyidejű megjelölésével – tájékoztatni kell. A panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.

II. 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 igazgató felé.

Az igazgató 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Amennyiben az egyeztetésen elhangzott megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, az egyeztetés eredményes.

Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik azt, hogy a probléma megoldása mennyire volt sikeres.

3. szint:

Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg az igazgató közreműködésével, akkor azt a fenntartó felé kell jelezni.

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. A folyamat gazdája az igazgató, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat.

II. 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 5 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor tisztázzák az ügyet. Ha a panasz jogosnak minősül, akkor az igazgató 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Ezt követően az egyeztetésen elhangzott 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 azt, hogy a probléma megoldása mennyire volt sikeres.

2. szint:

Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg az igazgató közreműködésével, akkor azt a fenntartó felé kell jelezni.

15 munkanapon belül az igazgató a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére írásban. Ezután, a fenntartó képviselője, az igazgató egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli azt, hogy a probléma megoldása mennyire volt sikeres. 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 igazgató, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat.

II. 4. Panaszkezelés szülő, gondviselő, nevelőszülő esetében

1. szint:

A panaszos problémájával a szaktanárhoz fordul.

2. szint:

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. Abban az esetben, ha a szaktanár nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az igazgató felé. Az igazgató 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Az egyeztetésen elhangzott megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, az egyeztetés eredményes. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékeli azt, hogy a probléma megoldása mennyire volt sikeres.

3. szint:

Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg az igazgató közreműködésével, akkor a fenntartó felé kell jelezni.

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. 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.

II. 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 az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

2. szint

Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az igazgató felé. Az igazgató 5 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 türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg az igazgató közreműködésével, akkor a fenntartó felé kell jelezni. 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 végigvitele 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.

III. Dokumentációs előírások

A panaszokról a szaktanár, vagy ha az ügy hozzá kerül, az igazgató Panaszkezelési nyilvántartást köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

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

(Panaszkezelési nyilvántartó lap minta - Lásd 2. számú melléklet!)

III.1. A dokumentumok és bizonylatok rendje

Bizonylat megnevezése	Kitöltő/készítő	Megőrzési hely	Megőrzési idő	Másolatot kap
Panasz nyilvántartó lap	iskolaitkár	iktató	3 év	panaszos
Feljegyzések	iskolaitkár	iktató	3 év	panaszos

Felelős

A panaszkezelési szinten megfelelő intézkedő személy.

Intézkedést hozhat

A megfelelő szinten szereplő pedagógus, igazgatóhelyettesek, igazgató.

Értesítést kap

- Panaszos
- Irattár

Rendkívüli esetben az igazgatónak bejelentési kötelezettsége van a fenntartó felé.

III.2. Panasznyilvántartás

A Panaszbejelentő lapon érkező panaszokról és az azokat megoldó intézkedésekről nyilvántartást vezetünk.

III. 3. Egyéb

A szabályzat elérhetősége: Jelen Panaszkezelési szabályzat és a Panasznyilvántartó lap elérhető az intézmény titkárságán és az intézmény honlapján.

IV. Záró rendelkezések

IV. 1. A szabályzat időbeli és személyi hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed az intézmény valamennyi dolgozójára, tanulóira, a szülők közösségére. Jelen szabályzat 2025. április 15-től hatályos.

IV.2. Panaszkezelési szabályzat megismerése, elfogadása

Jelen szabályzatot az alkalmazotti közössége véleményezte.

Baja, 2025. március 31.


Pethő Attila
igazgató



1. számú melléklet: PANASZBEJELENTŐ ŰRLAP

Közérdekű bejelentés, panasz bejelentésére szolgáló űrlap

I.	Címzett	
	Eljárásra jogosult szerv:	
	Panasszal érintett szervezeti egység	
II.	A bejelentő	
	neve:	
	lakcíme:	
	telefonszáma:	
	e-mail címe:	
III.	A bejelentés alapjául szolgáló esemény észlelésének	
	helye:	
	ideje:	
IV.	A bejelentés rövid összefoglalása	
V.	Bemutatott, csatolt iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok (pl. képviselő meghatalmazása, szerződés, stb.)	

Alulírott, hozzájárulok ahhoz, hogy a jelen panaszfelvételi jegyzőkönyvben megadott személyes adataimat a Bajai Tankerületi Központ a jogszabályban meghatározott határidőig kezelje.

....., 2025.

1 példányt átvettem:

Bejelentő (név)

2. sz. melléklet: Panaszkezelési űrlap

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:	

Amennyiben a panasz tétele írásban történt, úgy az írott panaszt másolatban csatolni kell. Ha a panaszos a panaszkezelési intézkedést nem fogadja el, úgy az arra adott válaszát is az iratokhoz kell csatolni.