

89./2./2022.

**A KELETI ISTVÁN ALAPFOKÚ MŰVÉSZETI ISKOLA ÉS
MŰVÉSZETI SZAKGIMNÁZIUM
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

OM AZONOSÍTÓ SZÁM: 101545

ELFOGADVA: 2022. december 21.

HATÁLYBA LÉPÉS IDEJE: 2023. január 01.

VISSZAVONÁSIG ÉRVÉNYES!

Jakubeczné Illich Alíz
intézményvezető

1. Általános rész

1.1. Bevezetés

Az intézmény munkatársai, tanulói, valamint partnerei panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében a Keleti István Alapfokú Művészeti Iskola és Művészeti Szakgimnázium (továbbiakban: KIMI) elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

1.2. A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja olyan eljárásrend kialakítása, mely mindenki számára elfogadható, ismert és gyakorlatban alkalmazható. A fő cél, hogy a panaszkezelés folyamatán keresztül mindenki számára megnyugtató megoldások szülessenek.

1.3. Alapelvek

- Az intézmény vállalja, ahol a probléma keletkezett, ott lehet a leghatékonyabban azt megoldani.
- A panaszkezelésnek érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni.
- Minden panasztételt csak írásban, (elektronikusan csak akkor, ha az valid, azonosítható e-mail címről érkezik) lehet az intézményvezetőnek címezve megtenni. A panasz akkor fogadható el, amennyiben a panaszos beazonosítható, azaz a panaszos neve szerepel a panaszos levélben. Panaszbejelentésre használható jelen szabályzat 1. melléklete is.
- A panasztevőt 15 munkanapon belül válasz illeti meg.
- Névtelen bejelentés kivizsgálására nincs mód az egyeztetés és visszacsatolás lehetőségének hiánya miatt.

2. A panaszkezelési rend az intézményben

- Az iskola tanulóit, szüleiket/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, okával kapcsolatos körülményeket az intézményvezető az érintett pedagógusok/kollégák/tanulók bevonásával köteles megvizsgálni.
- Az intézményvezetőnek joga van a probléma feltárásában/megoldásában mediátor segítségét kérni.
- A szabályzat egy példánya megtalálható az intézmény titkárságán, valamint elérhető az iskola honlapján.

4. Panaszkezelés tanuló esetében

- A tanuló írásban jelzi panaszát az intézményvezető felé
- Jogos panasz esetén az intézményvezető 5 munkanapon belül egyeztetést kezdeményezhet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik (2. számú melléklet) és elfogadják az abban foglaltakat, akkor az egyeztetés eredményes.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.

- Ha a probléma ezek után is fennáll, a fenntartót bevonják a probléma megoldásának kidolgozásába.
- Az iskola intézményvezetője a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatokat tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban rögzítenek.

5. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére

- A panaszkezelési eljárás célja, hogy az intézményben történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani,
- Az alkalmazott panaszát írásban eljuttatja az intézményvezetőhöz.
- Ha a panasz jogosnak minősül, akkor az intézményvezető 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ezt követően az intézményvezető és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzíti és elfogadja az abban foglaltakat.(2. számú melléklet, jegyzőkönyv)
- Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és az intézményvezető, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.
- Ha a türelmi idő lejártá után a probléma nem oldódott meg, akkor az intézményvezető a fenntartó felé jelez.
- 15 munkanapon belül az iskola intézményvezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére írásban is.
- Ha a panaszos nem elégedett a probléma megoldásával, munkaügyi bírósághoz fordulhat, Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

6. Dokumentációs előírások

A panaszokról nyilvántartást kötelező vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia (3. számú melléklet):

- a panasz tételének időpontját;
- a panasztevő nevét, a panasz leírását (amennyiben a panasz tétele írásban történt, elegendő az írott dokumentum);
- a panaszt az intézmény nevében fogadó személy nevét, beosztását;
- a panasz kivizsgálásnak módját, eredményét;
- az esetleg szükséges intézkedés megnevezését, várható eredményét;
- az intézkedés végrehajtásáért felelős személy nevét;
- a panasztevő tájékoztatásának időpontját,
- az eljárás összes egyéb dokumentumát.

A nyilvántartó lap iktatószámmal ellátva dossziében kerül elhelyezésre, melyet a titkárságon őriznek meg.

A Panaszkezelési Szabályzatot a Keleti István Alapfokú Művészeti Iskola és Művészeti Szakgimnázium tanszervelete elfogadta.

Jelen szabályzatot a Nevelőtestület és a Diákönkormányzat elfogadta.

1. számú melléklet

A szabályzat elérhetősége:

Jelen Panaszkezelési szabályzat az intézmény honlapján és titkárságán elérhető

PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY

Panaszbejelentő adatai

Név:

Szervezet neve1:

Lakcím/székhely:

Telefon:

E-mail:

Panaszbejelentés módja:

ÍRÁSBELI / POSTAI ÚTON / E-MAILBEN

Panasz rövid leírása:

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

Csatolt dokumentumok3:

1.

2.

3.

Kelt: _____

panaszbejelentő

3. számú melléklet

PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÓ LAP

Iktatószám:.....

A panasz tételének időpontja:.....

A panasztevő neve:.....,

A panasz leírása:

A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása:.....

.....

A panasz kivizsgálásnak módja, eredménye:.....

.....

.....

.....

A szükséges intézkedés:.....

.....

.....

.....

Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve:.....