

# A Vujicsics Tihamér Alapfokú Művészeti Iskola Panaszkezelési Szabályzata

## A panaszkezelési rend az iskolában

- Az iskola tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az iskola alkalmazottait **panasztételi jog** illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre.
- A panasz jogosságát, a panasz okával kapcsolatos körülményeket az iskola vezetése (intézményvezető és helyettesek, illetve tagintézményvezető) **köteles megvizsgálni.**
- Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.
- A „Panaszkezelési Szabályzat”-ról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

## 1. A panaszkezelés lépcsőfokai

1. Konkrét esetben eljáró személy, a pedagógus kezeli a problémát, vagy a munkaközösség vezetőhöz fordul,
2. A munkaközösség vezető kezeli a problémát, vagy az intézményvezetőhöz, tagintézményvezetőhöz vagy a helyettesekhez fordul,
3. Az intézményvezető-helyettesek kezelik a problémát, vagy az intézményvezetőhöz fordulnak,

## 2. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik munkaidőben:

- személyesen
- írásban (Szentendre, Duna korzó 24.)
- elektronikusan (vujicsics@vujicsics.net.)

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – a főtárgy tanár, vagy az intézményvezető, helyettesei, illetve a tagintézményvezető hatáskörébe tartozik.

## 3. Panaszkezelés tanuló esetében

- A panaszos problémájával a főtárgy tanárhoz fordul.
- A főtárgy tanár haladéktalanul megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén a főtárgy tanár egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha a főtárgy tanár nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezető vagy helyettesei, illetve a tagintézményvezető felé.
- Az intézmény vezetése 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 intézményvezető vagy helyettesei, illetve a tagintézményvezető, 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 elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárul. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős a beválást.
- 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 intézményvezető a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére - írásban is.
- Ezután a fenntartó képviselője és az intézményvezető egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a beválást. 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 intézményvezető, illetve a tagintézményvezető, 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 intézményvezető, vagy a helyettesek, illetve a tagintézményvezető **„Panaszkezelési nyilvántartás”-t köteles vezetni**, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasz tételének időpontja
2. A panasztevő neve
3. A panasz leírása
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. A tájékoztatás írásos dokumentuma
10. Írásos 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.

ELFOGADTA A VUJICSICS TIHAMÉR AMI TANTESTÜLETE A 2019. AUGUSZTUS 30-I  
ÉRTEKEZLETÉN

## Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

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