



## **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

Jelen belső szabályzat a paksi **Pro Artis Alapfokú Művészeti Iskola** (továbbiakban: intézmény) tevékenységével, mindennapos működésével kapcsolatos panaszügyek elbírálásának, kivizsgálásának és a panasz orvoslásának eljárási rendjét foglalja magában.

Intézményünk partneri panaszok egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

### **A szabályzat célja**

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy az intézményünkkel kapcsolatban álló partnerek – diákok, szülők, alkalmazottak- elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon közös intézménykultúránknak, így biztosítva a vitarendezés folyamatos tökéletesítését. A szabályzat elősegíti, hogy partnereink véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen juttathassák el hozzánk, ezzel is támogatva a gyorsabb megoldáshoz való hozzájutást. A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

### **Alapelvek**

- Alapkövetelménynek tekintjük partnereink felvetéseinek gyors kivizsgálását és a feltárt hibák orvoslását.
- A beérkezett észrevételeket elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink továbbfejlesztéséhez.
- A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.
- A panasz kezelésének gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt minél előbb orvosolnunk kell.
- A panaszos problémájával az érintetthez fordul.
- A panasz kezelését a jelzés pillanatában meg kell kezdenünk.
- A panaszosnak éreznie kell, hogy ügye nem csak neki fontos.
- A panasz kezelésének, a probléma feloldásának kompetenciaszintjei vannak.
- A tipikus problémák külön figyelmet érdemelnek.
- A hivatali út betartása kötelező.
- Névtelen bejelentés kivizsgálására nincs mód az egyeztetés és visszacsatolás lehetőségének hiánya miatt.

## **Panaszkezelési eljárás**

- A panasz jogosságának vizsgálata
- Jogos panasz esetén egyeztetés az érintettekkel
- Tanulságok megfogalmazása
- A szükséges intézkedések megtétele
- Az érintettek tájékoztatása

A közösségek és egyének egyaránt tehetnek panaszt.

A pedagógusok és egyéb alkalmazottak a közalkalmazotti tanácson, munkaközösségeken keresztül, a szülők a szülői szervezeten keresztül, a tanulók a diákönkormányzaton keresztül is élhetnek panasszal.

## **Panaszkezelési rend**

- 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 intézmény igazgatója *köteles megvizsgálni*.
- Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.
- A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

## **A panaszkezelés lépcsőfokai**

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy az osztályfőnökhöz fordul
2. A főtárgytanár kezeli a problémát vagy az igazgatóhoz fordul
4. A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul.

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

## **Formális panaszkezelési eljárás**

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (+36-30/351-5560)
- írásban (7030 Paks, Deák F. u. 9.)

- elektronikusan (proartis@proartis-paks.edu.hu)

### **Panaszkezelés tanuló esetében**

- A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
- Az osztályfőnök 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.
- Abban az esetben, ha az osztályfőnök 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 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 iskola igazgatója a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt és közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.

### **Panaszkezelési eljárásrend alkalmazottak részére**

- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja az igazgatóhoz.
- Az igazgató megvizsgálja 3 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor 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, a megállapodást írásban rögzítik ha 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 beválást.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az igazgató közreműködésével, akkor az igazgató a fenntartó felé jelez.
- 15 munkanapon belül az iskola igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére.

□ Ezután a fenntartó képviselője és az igazgató egyeztetnek 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.

□ Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

#### Dokumentációs előírások:

A panaszokról 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.

#### **Záró rendelkezések**

Az intézmény panaszkezelési rendje nyilvános. A tanári szobában, az intézmény [www.proartis.hu](http://www.proartis.hu) honlapján mindenki számára hozzáférhető.

A Panaszkezelési Szabályzatot a Pro Artis Alapfokú Művészeti Iskola tantestülete elfogadta.

A szabályzatot a Szülői Szervezet véleményezte és elfogadta.

Paks, 2023.09.01.

.....  
Szülői Szervezet képviselője

.....  
Simon Péter  
igazgató

## 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:	