

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT



A panaszkezelési szabályzatot a nevelőtestület 2016.08.22. nevelőtestületi ülésén véleményezte.

Nyíregyháza, 2016. szeptember 1.

Készítette:



.....  
Andóné Kujbus Nóra  
Intézményvezető



## I. Általános rész

### 1. Bevezetés

Az intézmény partnereinek, a panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kivizsgálása és kezelése elkészítette a panaszkezelési szabályzatot, amely az intézményre egységesen érvényes.

### 2. A szabályzat célja

A partnereink elégedettsége igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon intézményi tevékenységünknek.

### 3. Alapelvek

- A panaszkezelésnek érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tární a panasz okát, és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni.
- A beérkezett észrevételeket értelmezzük.
- A panaszokat és a 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.

## II. Panaszkezelési menet

### 1. A panasz bejelentése

Forma	Mód	Időpont	Elérhetőség
Szóbeli	személyesen	érintett személyvel egyeztetett időpontban	Free Dance Alapfokú Művészeti Iskola 4743 Csengersima Kodály köz 2. Tanügyi iroda: 4400 Nyíregyháza, Család u. 69.
		egyéni fogadóórákon munkatervben tervezett fogadóórákon és szülői értekezleten	
Írásbeli	személyesen vagy más által átadott irat útján	hétfőtől-péntekig 8:00-16:00 között	
	postai úton elektronikus úton	bármikor	freedanceiskola@gmail.com



## 2. A panasz kivizsgálása és az eredmény

A panaszt megvizsgáljuk, és a panasszal kapcsolatos döntést/intézkedést indoklással közöljük. Írásbeli panasz esetén a közlést követő 30 napon belül írásban megküldjük a panaszos részére.

Ha a panaszkezelés nem az intézmény hatáskörébe tartozik (pl. vagyontárgy eltulajdonítása), akkor az iskola a panaszost tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz fordulhat.

## 3. A panaszkezelési folyamat leírása, szintjei

### a. A panaszos pedagógus

- A panasz munkaügyi kérdéskörbe tartozik
  1. szint: intézményvezető
  2. szint: fenntartó
- A panasz pedagógia, szakmai jellegű
  1. szint: munkaközösség-vezető
  2. szint: igazgatóhelyettes(ek)
  3. szint: intézményvezető

### b. A panaszos tanuló

1. szint: az érintett pedagógus
2. szint: munkaközösség vezető
3. szint: igazgatóhelyettes(ek)
4. szint: intézményvezető

### c. A panaszos szülő

1. szint: az érintett pedagógus
2. szint: munkaközösség vezető
3. szint: igazgatóhelyettes(ek)
4. szint: intézményvezető

### d. Külső panasszal élő a /panaszos nincs közvetlen kapcsolatban az iskolával/

Szükség szerint segítséget kapva rendezheti panaszát a megfelelő szint elérésével.

### *Diákok és szülők panasza esetén*

1. Amennyiben a panaszos diák vagy szülő, problémájával kötelezően először ahhoz a pedagógushoz fordul, akinél a probléma keletkezett. Ha közösen megoldást találnak a probléma kezelésére, akkor lezárult a probléma megoldási folyamat.
2. Abban az esetben, ha az érintett pedagógus nem tudja megoldani a problémát, vagy a diák vagy a szülő továbbra is elégedetlen, a panaszát fenntartja, akkor a munkaközösség vezető felé kerül közvetítésre a panasz. Ha a munkaközösség vezetővel közösen



rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a problémamegoldási folyamat.

- Amennyiben a munkaközösség közreműködésével se születik megnyugtató eredmény, és akár a pedagógus, akár a szülő elégedetlen, tovább kerül a panasz az igazgatóhelyettes(ek)hez. Ha az igazgatóhelyettes(ek)kel közösen rendezésére kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamat.
- Ha az igazgatóhelyetteseknek nem sikerül rendezni a problémát, akkor a Panasznyilvántartó Lap kitöltésével, írásos formában
- Ezt követően az intézményvezető vezetésével, bevonásával történik az intézkedés. amennyiben az sikerrel zárul, és a felek megegyeznek, minden érintett fél erről írásban tájékoztatást kap.
- Ha a szülő, vagy a pedagógus számára nem megnyugtatóan zárul le a panaszkezelési folyamat, és a panaszát továbbra is fenntartja, úgy azt jelezheti a fenntartó felé, aki saját panaszkezelési eljárásrendjét alkalmazza.

Ha a panasz e-mailben, üzenőfüzetben vagy egyéb írásos módon érkezik, a panaszkezelési folyamat nem változik.

#### *A dokumentumok és bizonylatok rendje:*

Bizonylat megnevezése	Kitöltő/készítő	Megőrzési hely	Megőrzési idő	Másolatot kap
Panasznyilvántartó lap/feljegyzések	Iskolatitkár	Iktató	3 év	Panaszos

#### *Felelős*

A panaszkezelési szinteken intézkedő személy.

#### *Intézkedést hozhat*

A megfelelő szinten szereplő pedagógus, igazgatóhelyettesek, intézményvezető.

#### *Értesítést kap*

- A panaszos
- Irattár
- Rendkívüli esetben az intézményvezetőnek bejelentési kötelezettsége van a fenntartó felé



### **III. Panasznyilvántartás**

A panaszbejelentő lapon érkezett panaszokról és az azokat megoldó intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- a panaszos (intézmény/személy) adatai
- a panasz leírása, tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- a panasz benyújtásának időpontját és módját
- a panasz intézkedésére szolgáló intézkedés leírását, elutasítása esetén annak indoklását
- a panaszügy intézését, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személyek megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleg szakvéleményeket.

### **IV. Egyéb**

*Szabályzat elérhetősége*

Jelen Panaszkezelési Szabályzat és Panasznyilvántartó Lap az intézmény titkárságán, és az iskola weblapján is elérhető.

*Hatálybalépés*

Jelen szabályzat 2016 szeptember 1. napjától érvényes

### **V. Legitimációs Záradék**

A panaszkezelési szabályzatot a nevelőtestület 2016. augusztus 22-ei nevelőtestületi ülésén véleményezte és elfogadta.

Nyíregyháza, 2016. augusztus 22.

.....  
Hitelesítő

.....  
Jegyzőkönyv-vezető

.....  
Intézményvezető



## PANASZNYILVÁNTARTÓ LAP

Sorszám:	
Benyújtás ideje:	
Benyújtás módja:	
Panaszos adatai:	
Panasz leírása:	
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy:	
A kivizsgálás során beszerzett információk, szakvélemények stb. rövid leírása:	
Panasz orvoslására szolgáló intézkedések leírása, elutasítás esetén annak indoklása:	
A panaszkezelés elemzéséhez kapcsolódó egyéb információk (pl.: panasz oka, gyakorisága):	
Csatolt melléletek megnevezése:	
Panasz lezárásának határideje:	
Panasz megválaszolásának ideje, módja:	

.....  
panaszos

.....  
panaszt átvevő