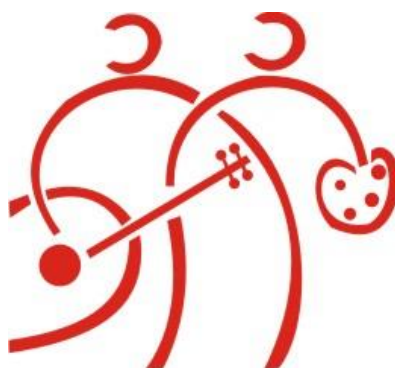




PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT



Tartalomjegyzék

1. Bevezetés	3
2. A panaszkezelés lépcsőfokai	3
3. A panaszkezelési eljárás	3
4. A panaszkezelés szintjei	4
5. Panaszkezelési határidők.....	5
6. Panaszkezelés tanulók és szülők esetében	5
7. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére	5
8. Jogorvoslat.....	6
9. Adatvédelmi panaszok	6
10. Dokumentációs előírások	6
11. Legitimáció	8
1.számú melléklet	9



1. Bevezetés

A panaszkezelési rendünk célja, hogy a panaszkezelés során a jogszabályok és az iskola belső szabályzatai által szabályozott rendet betartsuk és betartassuk. Panaszkezelésünk során figyelembe vesszük szabályzatainkat, az Nkt-t és végrehajtási rendeleteit, valamint a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényt. A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

A panaszkezelés során arra törekszünk, hogy a felvetődött problémák, panaszok az iskolán belül megfelelő szinten rendeződjenek. A panaszkezelés rendje azokat a folyamatokat érinti, amelyek nem kerültek szabályozásra az iskola házirendjében, SZMSZ-ében.

Az iskola tanulóit, törvényes képviselőit, valamint az iskola dolgozóit *panasztételi jog* illeti meg. A panaszkezelési rend olyan – az országos pedagógiai-szakmai ellenőrzés által is ellenőrzött, jogszabályban elő nem írt iskolai szabályozó dokumentum, amely a panasztételi jog gyakorlását hivatott elősegíteni [20/2012. EMMI-rendelet 4. §(1) bek. u) pont]. A panasz jogosságát az iskola köteles megvizsgálni. Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.

A panaszkezelési eljárás rendjéről az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót/törvényes képviselőt és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

2. A panaszkezelés lépcsőfokai

1. A szaktanár vagy az iskolatitkár kezeli a problémát, szükség esetén az igazgatóhelyetteshez fordul.
2. Az igazgatóhelyettes kezeli a problémát vagy, szükség esetén az igazgatóhoz fordul.
3. A panasztevő közvetlenül az igazgatóhelyetteshez fordul.
4. A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul.
5. Az igazgató a fenntartóhoz fordul a probléma megoldása érdekében.

3. A panaszkezelési eljárás

A panasz benyújtható:

- személyesen
- írásban (Százhalombattai Alapfokú Művészeti Iskola, 2440, Százhalombatta, Liszt Ferenc stny.10.)
- elektronikusan (szamisuli@gmail.com).

A panaszt mindig rögzíteni kell. A panaszt érkeztetni, iktatni szükséges az iratkezelési szabályzatnak megfelelően. Ha szóbeli a panasz, jegyzőkönyvet kell róla felvenni. A nevelési-oktatási intézménybe érkezett vagy az intézményen belül keletkezett iratok kezelésének rendjét az iratkezelési szabályzatban kell meghatározni.

Az irányadó szabályok:

- iskola iratkezelési szabályzata és a
- 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet 85. §-a.

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



Az iskola közösségei is tehetnek panaszt, nemcsak az egyes tanulók, szülők vagy alkalmazottak.

A pedagógusok és egyéb alkalmazottak a munkaközösségeken keresztül, a szülők a szülői szervezeten keresztül. A szülői szervezet működésének szabályait a szülői szervezet SZMSZ-e rögzíti. Az Nkt. 73. §-a szerint az iskolában a szülők jogaik érvényesítése, kötelességük teljesítése érdekében, az intézmény működését, munkáját érintő kérdésekben véleményezési, javaslattevő joggal rendelkező szülői szervezetet (közösséget) hozhatnak létre.

A szülői szervezet:

- figyelemmel kíséri a gyermeki, tanulói jogok érvényesülését,
- a pedagógiai munka eredményességét,
- a gyermekek, tanulók csoportját érintő bármely kérdésben tájékoztatást kérhet a nevelési-oktatási intézmény vezetőjétől,
- az e körbe tartozó ügyek tárgyalásakor képviselője tanácskozási joggal részt vehet a nevelőtestület értekezletein.

Az iskolaszék részt vesz a tanulók jogainak érvényesítésével, kötelezettségeinek teljesítésével összefüggésben a nevelési-oktatási intézmény által hozott döntések, intézkedések ellen benyújtott kérelmek elbírálásában is.

Az Nkt. 38. § (2) bekezdése szerint az érdeksérelemre hivatkozással a vezetőséghez benyújtott kérelmet – a fenntartó hatáskörébe tartozó kérelmek kivételével – az iskolaszék, ennek hiányában, a szülői közösség és nevelőtestület tagjaiból álló, legalább három tagú bizottság vizsgálja meg.

4. A panaszkezelés szintjei

1. A probléma megoldását a panaszos tanuló vagy szülő a szaktanártól vagy az iskolatitkártól kérheti.
2. Az iskola alkalmazottja problémájával az igazgatóhelyettest keresi meg.
3. Bármely iskolai alkalmazott, akit panasszal megkerestek, 10 napon belül megvizsgálja a panaszt, és azt, hogy ki jogosult a panaszkezelés lefolytatására (szabályzat, jogszabály kinek a felelősségi körébe telepíti az ügy elintézését). Amennyiben tanácstalan a felelős kérdésében, az igazgatót megkeresi.
4. Amennyiben a panaszos névtelenséget kér: a panasszal megkeresett személy feljegyzést készít erről, és a panaszkezelési nyilvántartási lapra rávezeti, hogy ANONIM PANASZ. Ha a panasz egyéb szerv bevonásával hatékonyabban oldható meg, a panaszkezelő – a panaszos megkérdezésével – új szereplőt von be a vitarendezésbe.
5. Ha a szaktanár vagy az iskolatitkár nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az igazgatóhelyettes felé, illetve amennyiben a szaktanár vagy az iskolatitkár nem tesz semmiféle intézkedést, a panaszos az igazgatóhelyetteshez fordulhat.
6. Amennyiben az 5. szinten nem oldódott meg a panasz, az igazgatóhelyettes a panasz jogosságát megvizsgálja. Ha a panasz jogos, akkor az igazgatóhelyettes 10 napon belül köteles egyeztetni az érintettekkel és megtenni a megfelelő intézkedéseket. Az igazgatóhelyettes megoldja a problémát és feljegyzést készít. Szükség esetén a panaszkezelés érdekében az igazgatóhelyettes jelez az igazgató felé. Amennyiben az igazgatóhelyettes nem tett lépéseket a probléma megnyugtató kezelése érdekében, a panaszos az intézmény vezetőjéhez fordulhat.
7. Az igazgató egyeztet a panaszossal. Az igazgató 10 napon belül megvizsgálja a panaszt.
8. A probléma további fennállása esetén a panaszos a fenntartótól kérhet jogorvoslatot.



5. Panaszkezelési határidők

A panasszal megkeresett személy 10 napon belül megvizsgálja a panaszt. Ha kompetens annak megoldásában, azonnal meg kell tennie a megfelelő intézkedéseket, illetve továbbítani a panaszt a következő ügyintézési szintre.

Az igazgatóhelyettes 10 napon belül köteles egyeztetni az érintettekkel, és megtenni a megfelelő intézkedéseket.

Az igazgató – a panasz benyújtását követő – 10 napon belül megbeszélést kezdeményez az érintettekkel, ha szükséges.

Az igazgató – a panasz benyújtását követő – **30 napon belül** írásban ad tájékoztatást a panasz kezeléséről.

6. Panaszkezelés tanulók és szülők esetében

A panaszos problémájával a szaktanárhoz vagy az iskolatitkárhoz fordulhat. Abban az esetben, ha a szaktanár vagy az iskolatitkár nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az igazgatóhelyettes felé. Az igazgatóhelyettes 10 napon belül egyeztet a panaszossal. Az egyeztetésen, ha megállapodás született, a megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat.

Ha a probléma nem kerül rendezésre, az iskola igazgatója 10 napon belül megvizsgálja a panaszt, javaslatot tesz a probléma kezelésére. Ha szükséges, az igazgató a fenntartó bevonásával egyeztet a panaszossal.

A folyamat gazdája az, aki a panaszt a Panaszkezelési Nyilvántartó Lapra feljegyezte.

Amennyiben az iskolában van mediációban jártas alkalmazott, és a panasszal érintett felek elfogadják közvetítőnek az ügyben, mediáció is tartható a konfliktus feloldására. Az egyeztetést megállapodásban rögzítik.

7. 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 10 napon 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 10 napon belül egyeztet a panaszossal. Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést 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 értékelik a felek a megállapodást.

Ha a probléma nem oldódott meg sem felelős, sem az igazgató közreműködésével, akkor az igazgató a fenntartó felé jelez. Az iskola igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére írásban. A folyamat gazdája az,



aki a panaszt a Panaszkezelési Nyilvántartó Lapra feljegyezte.

8. Jogorvoslat

A Nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény 37. §-a rendelkezik arról, mely ügyekben lehet az iskola fenntartójához fordulni. A nevelési-oktatási intézmény a tanulóval kapcsolatos döntéseit-jogszabályban meghatározott esetben és formában - írásban közli a tanulóval, a szülővel.

Az iskola döntése, intézkedése vagy intézkedésének elmulasztása ellen a tanuló, a szülő – a közléstől, ennek hiányában a tudomására jutásától számított 15 napon belül – a tanuló érdekében eljárást indíthat, kivéve a magatartás, a szorgalom, valamint a tanulmányok értékelése és minősítése ellen. Eljárás indítható a magatartás, szorgalom és a tanulmányok minősítése ellen is, ha a minősítés nem az iskola által alkalmazott helyi tantervben meghatározottak alapján történt, a minősítéssel összefüggő eljárás jogszabályba vagy a tanulói jogviszonyra vonatkozó rendelkezésekbe ütközik.

A fenntartó jár el, és hoz másodfokú döntést:

- a) a jogszabálysértésre vagy az intézmény belső szabályzatának megsértésére hivatkozással benyújtott kérelem, továbbá
- b) a tanulói jogviszony létesítésével, megszüntetésével, a tanulói fegyelmi ügyekkel kapcsolatban érdeksérelemre hivatkozással benyújtott kérelem tekintetében.

Az alábbi ügytípusokban a 229/2012. Korm. Rendelet 38. § (1) bekezdése alapján nem a fenntartó rendelkezik hatáskörrel:

az Érdi Járási Hivatal a köznevelési intézményben hatósági ellenőrzés keretében vizsgálja:

- a) az egyenlő bánásmód követelményére,
- b) a kötelező felvételre vonatkozó feladatok ellátására,
- c) az osztály-, csoportlétszáma, a gyermek- és tanulói balesetvédelemre, a tanulói óraterhelésre,
- d) a tanulmányok alatti és az állami vizsgák megszervezésére, lebonyolítására,
- e) az alkalmazási feltételekre, a kötelező tanügyi nyilvántartások vezetésére és valóságára,
- f) a minimális (kötelező) eszközök és felszerelések meglétére,
- g) a köznevelési feladatok ingyenességére, a tanulói felszerelések biztosítására,
- h) a tanulói fegyelmi eljárás megszervezésére, lefolytatására, a döntéshozatalra vonatkozó rendelkezések megtartását.

9. Adatvédelmi panaszok

Az adatvédelmi panaszok kezelésének rendjét az iskola adatkezelési szabályzata tartalmazza.

10. Dokumentációs előírások

A panaszokról az iskolatitkár „Panaszkezelési nyilvántartás”-t vezet, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

- A panasz tételének időpontja
- A panasztevő neve/Anonim panasz



- 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.

Készült: 2025.01.27.

Készítette: Kun Katalin igazgató

Véleményezte és elfogadta: a Százhalombattai Alapfokú Művészeti Iskola nevelőtestülete, a Szülői Munkaközössége.



11. Legitimáció

A panaszkezelés eljárásrendjét a Százhalombattai Alapfokú Művészeti Iskola nevelőtestülete és szülői szervezete elfogadta.

Százhalombatta, 2025.01.27.

.....
Arany Júlia
Szülői Munkaközösség elnöke

.....
Bedi Ferenc Péter
a nevelőtestület nevében

.....
Kun Katalin
igazgató

.....
Dr. Csepregi Boglárka
Intézményi Tanács elnöke



1.számú melléklet

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap		
Panasztétel időpontja:		Panasztevő neve/Anonim panasz:
Érk. szám:	Ikt. szám:	
Panasz leírása:		
Panaszt fogadó:	neve:	kivizsgálás módja:
	beosztása:	kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:		Panasztevő tájékoztatásának időpontja: