



Nemes Nagy Ágnes
Művészeti Szakgimnázium

A Szervezeti Működési Szabályzat 4. számú melléklete

NEMES NAGY ÁGNES MŰVÉSZETI SZAKGIMNÁZIUM PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA



**A SZERVEZETI ÉS MŰKÖDÉSI SZABÁLYZAT
MELLÉKLETE**

OM AZONOSÍTÓKÓD: 035445

ELFOGADVA: 2019. november 30.

HATÁLYBA LÉPÉS IDEJE: 2019.december 01.

VISSZAVONÁSIG ÉRVÉNYES!

**SZURMIK ZOLTÁN
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 Nemes Nagy Ágnes Művészeti Szakgimnázium 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 vallja, ahol a probléma keletkezett, ott lehet a leghatékonyabban azt megoldani.
- Panaszt csak azután lehet benyújtani, miután a fogadóórákon (rendkívüli is), szülői értekezleten (rendkívüli is), nevelőtestületi értekezleteken (rendkívüli is) sikertelen a panasz(ok) megoldása.
- 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 is) lehet az intézményvezetőnek címezve megtenni.
- A beadvány iktatásra kerül.
- A beérkezett észrevételek elemzésre kerülnek.
- A panasztevőt 15 munkanapon belül válasz illeti meg.
- A hivatali út (panaszkezelési szintek) betartása kötelező.
- 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 iskola gondnoka, a szaktanár, az osztályfőnök, a tanulói csoportvezető, a munkaközösség-vezető, az intézményvezető-helyettes és az intézményvezető köteles megvizsgálni.
- Az iskola közalkalmazottjainak panaszait az intézményvezető köteles kivizsgálni.
- A panasz jogossága esetén kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.
- Az intézményvezetőnek joga van a probléma feltárásában/megoldásában mediátor segítségét kérni. A mediátori tevékenységet az iskolapszichológus végzi.
- A Panaszkezelési Szabályzatról az iskolába lépéskor a Házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket minden új dolgozót tájékoztatni kell.
- Az értesítési kötelezettség a szabályzat minden módosítása alkalmával az iskola részéről szintén kötelező érvényű.
- A folyamat gazdája az általános intézményvezető-helyettes, a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat.
- Ha szükséges, javaslatot tesz az eljárások korrekciójára.
- Évente (tanévhez kötötten) elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

3. A panaszkezelés lépcsőfokai

- Az illetékes szaktanár kezeli a problémát.
- Az osztályfőnök kezeli a problémát.
- Az érintett intézményvezető-helyettes kezeli a problémát.
- A panasztevő közvetlenül az intézményvezetőhöz fordul.

4. Panaszkezelés tanuló esetében

- A panaszos problémájával az érintett pedagógushoz vagy az osztályfőnökhöz fordul.
- Az érintett pedagógus vagy az osztályfőnök aznap vagy a következő tanítási napon megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén az érintett pedagógus vagy az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha az eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha a pedagógus és/vagy az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezető felé.
- Az intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik 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 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 rögzíti és 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, hogy mennyire vált be a javasolt megoldás.
- Ha a türelmi idő lejártá után a probléma nem oldódott meg, se a felelős, se az intézményvezető közreműködésével, 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.
- Ezután, a fenntartó képviselője, és az intézményvezető egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap után közösen értékeli a beválást, Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
- 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:

- a panasz tételének időpontját;
- a panasztevő nevét;



Nemes Nagy Ágnes
Művészeti Szakgimnázium

- 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.

Melléletek:



Nemes Nagy Ágnes
Művészeti Székgimnázium

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap		
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:	
Panaszt fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	Beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	



Nemes Nagy Ágnes
Művészeti Szakgimnázium

A Panaszkezelési Szabályzatot a Nemes Nagy Ágnes Művészeti Szakgimnázium tantestülete elfogadta.

Budapest, 2019. november 30-án.

Jelen szabályzatot a Nevelőtestület, a Szülői Szervezet és a Diákönkormányzat, az Intézményi Tanács elfogadta.

Budapest, 2019. november 30-án.

.....
Szülői Szervezet elnöke

.....
Diákönkormányzat elnöke

.....
intézményvezető

.....
KT-elnök

.....
IT- elnöke