

**Panaszkezelési Szabályzat  
(Házirend 1. számú melléklet)**

**Jaschik Álmos Művészeti Szakgimnázium és Technikum**

**OM azonosító: 035384**

Az iskola tanulóit és szüleit, gondviselőiket, nevelőszülőket, más ügyfeleket valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg.

Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre.

A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az intézményvezető köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.

A „Panaszkezelési szabályzat” -ről az iskolába lépéskor a házirenddel együtt mindent tanulót, szüleit, nevelőszülőket és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

**1. Formális panaszkezelési eljárás**

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen - telefonon - írásban (1097 Budapest Illatos út 2-4., telefon: 06-1-2826645)

- elektronikusan (info.jaschikmuveszeti@gmail.com) A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – a szaktanár, az osztályfőnök vagy az intézményvezető helyettesek vagy az intézményvezető hatáskörébe tartozik.

**2. Panaszkezelés tanuló esetében**

Cél, hogy a tanulót érintő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani vagy megoldani.

**1. szint:**

- A panaszos problémájával a szaktanárhoz vagy 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.

**2. szint:**

- Abban az esetben, ha 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 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.

**3. szint:**

- 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, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adottlépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

### **3. Panaszkezelés az alkalmazottak (pedagógus és nem pedagógus) részére**

A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

#### **1. szint:**

- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja az intézményvezetőhöz.
- Az intézményvezető megvizsgálja 3 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor tisztázzák az ügyet.
- Ha a panasz jogosnak minősül, akkor az intézményvezető 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ezt követően az egyeztetést, megállapodást 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 értékeli a panaszos és az intézményvezető a beválást.

#### **2. szint:**

- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg az intézményvezető közreműködésével, akkor a fenntartó felé kell jelezni.
- 15 munkanapon belül az iskola intézményvezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban.
- Ezután a fenntartó képviselője és az intézményvezetője egyeztet 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.

#### **3. szint:**

- A 401/2023. (VIII.30.) Korm. rendelet a pedagógusok életpályájáról szóló 2023. évi LII. törvény végrehajtásáról 52. pont 109.§ - 118.§ szabályzata szerint kell eljárni a probléma súlyosságát figyelembe véve.

#### **4. szint:**

- 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, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

### **4. Panaszkezelés szülő, gondviselő, nevelőszülő esetében**

#### **1. szint**

- A panaszos problémájával a szaktanárhoz fordul.
- A szaktanár aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.

- Jogos panasz esetén a szaktanár egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

**2. szint:**

- Abban az esetben, ha a szaktanár nem tudja megoldani a problémát, akkor az osztályfőnökhöz fordulhat.
- 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.

**3. szint:**

- Abban az esetben, ha 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 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.

**4. szint:**

- 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.

**5. szint:**

- A panaszos bejelenti panaszát az oktatási jogok biztosa felé.
- Az ügy végig vitele után még a bírósági lehetőség van hátra. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.
- A folyamat gazdája az intézményvezető, 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.

## **5. Panaszkezelés más ügyfél, panaszos esetében**

**1. szint:**

- 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.

**2. szint:**

- Abban az esetben, ha 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 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.

3. szint:

- 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.

4. szint:

- A panaszos bejelenti panaszát az oktatási jogok biztosa felé.
- Az ügy végig vitele után még a bírósági lehetőség van hátra. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.
- A folyamat gazdája az intézményvezető, 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.

**6. Dokumentációs előírások**

A panaszokról az osztályfőnök vagy az intézményvezető „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.

**7. Záró rendelkezések:**

A szabályzat időbeli és személyi hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed az intézmény valamennyi dolgozójára, tanulóira, a szülők közösségére.

Jelen szabályzat és annak melléklete 2024. február 1. napján lép hatályba.

A szabályzat hozzáférhetősége és módosítása

A szabályzat tartalmát az intézményvezető köteles ismertetni a beosztott munkatársakkal.

Budapest, 2024.02.01.



  
Pintérmé Varga Zsuzsanna

intézményvezető

**Panaszkezelési nyilvántartó lap**

**Panasztétel időpontja:**

**Panasztevő neve:**

**Panasz leírása:**

**Panaszt fogadó:**

**Neve:**

**Kivizsgálás módja: :**

**Beosztása:**

**Kivizsgálás eredménye:**

**Szükséges intézkedés:**