

# **Panaszkezelési Szabályzat**

**SZABOLCSI BENCE**

**ZENEI ALAPFOKÚ MŰVÉSZETI ISKOLA**

**2019.**

Az iskola tanulóit, szülőket/gondviselőket, valamint az intézmény alkalmazottait **panasztételi jog** illeti meg.

A Panaszkezelési Szabályzatról az iskolába lépéskor a Házirenddel együtt minden tanulót, szüleit és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

A panaszkezelési eljárás lefolytatása az Adatvédelmi Szabályzat betartásával történik.

### **1. A szabályzat célja**

A szabályzat célja, hogy meghatározza

- a panasz fogalmát, értelmezését, kategóriáit,
- a panasz dokumentálás rendjét,
- a panasz nyilvántartásba vételével kapcsolatos előírásokat,
- a panasz kivizsgálás menetét,
- a panasz kezelési rendjét,
- a panaszkezelés dokumentálási módját,
- a panasz megelőzési tevékenység eljárásrendjét,
- a panaszkezeléssel kapcsolatos feladat- és felelősségi köröket,
- a panaszok intézményi önértékelésben betöltött szerepét, rendjét.

### **2. A panasz fogalma, értelmezése**

A panasz alatt érteni kell minden olyan észrevételt, bejelentést – függetlenül annak megjelenési formájától – amely a köznevelési intézménnyel, a köznevelési intézményben folyó tevékenységgel, az ott foglalkoztatott dolgozókkal, valamint az intézménnyel tanulói jogviszonyban lévő személyekre vonatkozóan a negatív megállapítást tartalmaz, kifogást fogalmaz meg.

A panasz jellemző megjelenési formái:

- sajtó,
- rádió,
- televízió,
- elektronikus információ,
- írásbeli bejelentés,
- szóbeli panasz stb.

### **3. A panasz dokumentálás rendje**

Írásbeli feljegyzést kell készíteni azokról a szóbeli panaszokról, melyek egyéb úton nem dokumentálhatók, illetve nem dokumentáltak.

A panasz dokumentálása akkor szükséges, ha szóbeli megbeszéléssel, minden fél bevonásával nem kerültek megoldásra.

A dokumentálás rendje más-más feladatot jelent az egyes panaszok közzé, megjelentési formái szerint.

Az írásban megjelent panaszokat külön dokumentálni nem szükséges.

A rádióban, televízióban sugárzott, panasz értékkel bíró adásokat lehetőség szerint rögzíteni kell, s a panasszal kapcsolatos adatokról feljegyzést kell készíteni.

A panasz dokumentálásával kapcsolatban feltétlenül ki kell térni a következőkre:

- a panasz tárgya, témája,
- a panasszal érintett időszak, időpont,
- a panasszal érintett személy, csoport, tevékenység,
- a panasztevő,
- a panasz megjelenési formája.

A panaszokról készült írásos dokumentumokat, beleértve a panaszról készült feljegyzéseket is, a köznevelési intézményben kialakított iktatási rend szerint kötelezően iktatni kell.

#### **4. A panasz nyilvántartásba vételével kapcsolatos előírások**

A panaszokat az iktatásukat követően nyilvántartásba kell venni.

A nyilvántartásnak tartalmazni kell legalább a következőket:

- sorszám,
- iktatószám,
- panasz tárgya, témája,
- a panasszal érintett személy, csoport, tevékenység,
- a panasztevő,
- a panasz megjelenési formája,
- a panasz kivizsgálás adatai (felelős, vizsgálat kezdő és befejező időpontja, megállapítások),
- a panasz kezelés adatai,
- a panasz megelőzés adatai,
- névtelen bejelentés esetén az intézmény az ügyel nem foglalkozik.

#### **5. A panasz kivizsgálás menete**

A panasz kivizsgálási tevékenység a következő szakaszokra bontható:

- a kivizsgálásért felelős személyek meghatározása,
- a panaszt tevő értesítése a panasz kivizsgálási eljárás megindításáról,
- az érintett személynek a panasz dokumentumainak átadása,
- információk beszerzése a tényállás tisztázásához minden érintett féltől,
- a tényállás tisztázása a panasz valós, vagy vélt jellegének megállapítása,
- a tényállás és a dokumentumok továbbítása az illetékes vezetőnek.

A panaszt nem kell kivizsgálni akkor, ha

- az intézményhez benyújtott panasz nem az intézményre, intézményhez kötődik,
- a panasz olyan tartalmú, amely tartalma miatt nyilvánvalóan nem valós panasz, pl.: jogszabályokkal, intézményi belső szabályozásokkal ellentétes stb.,
- a panaszt az intézmény már elbírálta, és változatlan tartalommal került benyújtásra.

A panasz kivizsgálási folyamatot abba kell hagyni, ha a panaszt a panaszt tevő visszavonja, s a kivizsgálás addig feltárt eredményei azt a tényállást támasztják alá, hogy a panasz nem valós.

### **5.1. A panasz kivizsgálásért felelős személy meghatározása**

A panasz kivizsgálási tevékenység során első lépés a kivizsgálásért felelős személy, személyek meghatározása. Ezt a tevékenységet az intézményvezető, személyes érintettsége esetén az illetékes intézményvezető-helyettes végzi az iskola KT-val egyetértésben. Az intézményvezetők érintettsége esetén a döntést a nevelőtestület hatáskörébe kell utalni; a nevelőtestület pedig kijelöli a panasz kivizsgálásért felelős személyt.

### **5.2. A panaszt tevő, valamint a panasszal érintett értesítése a panaszvizsgálati eljárás megindításáról**

A panaszvizsgálati eljárás megindításáról írásban értesíteni kell

- a panaszt tevőt, valamint
- a panasz érintettjét.

A panasztevőt akkor kell a panaszvizsgálati eljárás megindításáról értesíteni, amennyiben panaszát nevének, elérhetőségének megadásával nyújtotta be, vagy egyébként ismert a panasztevő személye.

A panasszal érintett személy, illetve személyek értesítéséről is gondoskodni kell, ha a panaszból egyértelműen kiderül, hogy ki, kik, illetve mely csoport volt az, aki a panasszal érintett.

Az értesítést megteheti az intézményvezető, illetve a panasz kivizsgálásában részt vevő személy is.

Az értesítés minden esetben írásban történik.

### **5.3. A panasz dokumentumainak átadása**

A panasz dokumentumainak átadása során át kell adni az ügyben eddig keletkezett valamennyi dokumentumot, beleértve az írott feljegyzést, a különböző adathordozón rögzített anyagokat.

A panasz dokumentumainak átadása az intézményvezető, illetve az intézményvezető-helyettes döntése alapján történhet:

- az eredeti dokumentumok, illetve
- másolatok formájában.

Az eredeti dokumentumok átadását akkor kell mellőzni, ha azok olyan jellegűek, melyek megsemmisülése aránytalan nagy hátránnyal járna az intézmény számára.

Az átadott dokumentumokról átadás-átvételi jegyzék készül.

### **5.4. Információk beszerzése a tényállás tisztázásához**

A tényállás tisztázásához, amennyiben a panasz elbírálásához rendelkezésre álló adatok nem elegendőek, bizonyítási eljárást kell lefolytatni.

A tényállás tisztázásához a panasszal érintett személyt, személyeket meg kell hallgatni, lehetőséget kell adni arra, hogy az ügygel kapcsolatos véleményüket elmondhassák, illetve az általuk ismert információkat, iratokat átadhassák.

A tényállás tisztázásához szükség esetén szakértőt is be lehet vonni akkor, ha az adott terület speciális szakismeretet igényel.

Ellentmondó adatok (vélemény) esetén közös megbeszélést kell megvalósítani. Kiskorú esetén szülő jelenlétében, ellentmondó dolgok esetén KT és Szakszervezet bevonásával.

### **5.5. A tényállás tisztázása a panasz valós, vagy vélt jellegének megállapítása**

A panasszal kapcsolatos tényállás alapján meg kell állapítani azt, hogy

- valós, vagy
- vélt panaszról van-e szó.

#### **5.5.1. Vélt panasz**

Vélt a panasz akkor, ha az olyan területre vonatkozik, melyről az intézmény, az intézményben dolgozók, illetve az intézmény tanulói közvetlenül nem tehetnek, nem az ő helytelen magatartásukból, intézkedéseikből következik, illetve nem ellentétes valamely belső intézményi, illetve egyéb jogszabályi előírással.

#### **5.5.2. Valós panasz**

Valós a panasz akkor, ha a panaszos által előadottak

- az intézmény hatáskörébe tartoznak,
- a feltárt valóság valamilyen helytelen magatartásra, intézkedésre irányul, vagy valamely szabálytalanságra hívja fel a figyelmet.

Valós panaszok esetében vizsgálni kell, hogy a panasz olyan dologra irányul-e, melyet

- az érintetteket szándékosan tettek, vagy
- nem szándékosan tettek.

A valós panaszt meg kell vizsgálni a tekintetben is, hogy

- egyedi, vagy
- ismétlődő-e, illetve olyan panasz, mellyel kapcsolatban több panaszos is lehetne.

A valós panasszal kapcsolatban vizsgálni kell azt, is, hogy a panasz feltárása alapján felelősséget tisztázó eljárásra szükség van-e vagy sem.

### **5.6. A tényállás és a dokumentumok továbbítása a felettes vezetőnek**

A tényállást a panasz kivizsgálását követően továbbítani kell az intézményvezető, vagy az intézményvezető-helyettes felé.

Amennyiben a panasszal az intézményvezetés érintett, a panasz kivizsgálásának eredményét a nevelőtestület elé kell vinni.

A dokumentum továbbításának célja,

- valós panasz esetén a szükséges intézkedések megtétele,
- vélt panasz esetén a tájékoztatás a vélt panaszról.

## 6. A panasz kezelési rendje

A panaszkezelési tevékenység a valós panaszokkal kapcsolatban szükséges.

A panaszkezelés célja, hogy:

- hozzájáruljon a valós panaszok kapcsán feltárt tények, körülmények újbóli előfordulásának megelőzéséhez,
- a panasszal érintett tény, körülmény alapján a helyzet rendezése,
- felelősség megállapításra kerüljön,
- megfelelő ellenőrzési pontok beépítésre kerüljenek.

A panaszkezelés során:

- amennyiben lehetséges a panaszt orvosolni kell (a panaszos számára olyan helyzetet, lehetőséget kell teremteni, hogy a panaszos helyzet, körülmény megszűnjön),
- meg kell keresni a panasszal kapcsolatos felelősöket,
- anyagi károkozás esetén a kár okozója, illetve gondviselője felelősséggel tartozik az okozott kárért.

### 6.1. Panaszkezelés tanuló esetében

- A panaszos (kiskorú tanuló esetén a szülő/gondviselő) problémájával a főtárgy/kötelezőtárgy tanárhoz fordul. Abban az esetben, ha a panaszos nem tudja megoldani ez úton a problémát, akkor a feletteshez fordulhat.
- Abban az esetben, ha a tanszakvezető nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az intézményvezető felé.
- Az intézményvezető 3 munkanapon belül egyeztet az összes érintett bevonásával.
- 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 intézmény vezetője a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszossal vagy képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.
- A folyamat gazdája az intézményvezető-helyettes, 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.

### 6.2. 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 3 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal és az érintettekkel.
- Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős az azt követő 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ezt követően a felelős és a panaszos 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 a felelős a beválást.
- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, sem az intézményvezető közreműködésével, akkor az intézményvezető és a panaszos a fenntartóhoz fordulhatnak.
- Az intézményvezető 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 és az érintettekkel, 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.
- Ha a panaszos nincs megelégedve az intézmény intézkedésével, akkor a Munkaügyi bírósághoz fordulhat.
- A folyamat gazdája az illetékes intézményvezető-helyettes, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

## **7. A panaszkezelés dokumentálási módja**

A panaszkezelés során a panasz iktatásától kezdve a kezelés minden fázisát dokumentálni kell. A keletkezett dokumentumokat meg kell őrizni, és az eljárás során lehetőséget kell engedni a panaszosnak, valamint a panasszal érintettnek arra, hogy a dokumentumokba betekinthessen.

A panasz kivizsgálásáról, a panasz kezeléséről az intézmény indokolt esetben határozattal dönt. A határozatot megküldi az érintetteknek.

A dokumentumokat az Iratkezelési szabályzatnak megfelelően kell megőrizni.

## **8. A panasz megelőzési tevékenység eljárásrendje**

Az intézmény számára jelentős feladatot jelent az, hogy a panaszok kivizsgálását követően külön figyelmet fordítson a panasz megelőzési tevékenységre.

A panasz megelőzési tevékenység célja, hogy még egyszer az intézményhez ugyanazzal a panasszal ne forduljanak, azaz szűnjön meg az ok, ami a panaszt előidézte.

A panasz megelőzési tevékenység körébe tartozó feladatok:

- a megelőzési lehetőség feltárása,
- a megelőzési tevékenység meghatározása, felelős kijelölése, határidő kitűzése,

- a panasz kezelésével kapcsolatos intézkedések nyomon követése,
- a megelőzési tevékenységgel kapcsolatos ellenőrzési pontok beiktatása, működtetése,
- beszámoltatás a további panasz megelőzéséről.

### **8.1. A megelőzési lehetőség feltárása**

A panasz megelőzési tevékenység első fontos feladata annak megállapítása, hogy a panasszal kapcsolatban van-e lehetőség panasz megelőzési tevékenységre, vagy a panasz jellege miatt arra nincs mód.

Amennyiben a panaszhoz hasonló panaszok részben vagy teljes egészében megelőzhetőek, meg kell keresni a hatékony megelőzési tevékenységeket.

### **8.2. A megelőzési tevékenység meghatározása, felelős kijelölése, határidő kitűzése**

Az újbóli panaszok megelőzésének lehetőségekor feltárt megelőzési lehetőségeket meg kell vizsgálni a várható eredményességük szempontjából, majd a leghatékonyabb eszközöket kell alkalmazni.

Szükséges a felelős meghatározása, a határidő kitűzése.

Az intézményvezető, illetve a panaszkezelésben felelősséget viselő személy, csoport feladata, hogy pontosan meghatározza a panasz megelőzési tevékenységet, illetve hogy kijelölje az egyes tevékenységekkel kapcsolatos felelősöket és a határidőket kitűzze.

Ezt írásba is kell foglalni.

### **8.3. A panasz kezelésével kapcsolatos intézkedések nyomon követése**

A panaszkezelési tevékenységgel összefüggő intézkedések nyomon követése az intézményvezető, illetve a panaszkezelésben felelősséget viselő személy, csoport feladata.

A nyomon követés során:

- nyomon kell követni az elrendelt feladatok, tevékenységek végrehajtásának helyzetét (hol tart a feladatellátás?)
- elemezni kell a hasonló panasz-tételi lehetőségeket,
- értékelni kell a panaszkezelés eredményét.

### **8.4. A megelőzési tevékenységgel kapcsolatos ellenőrzési pontok beiktatása, működtetése**

Amennyiben lehetőség van a panaszkezelés során törekedni kell a megelőzés érdekében az intézmény működésében, működési rendjében új ellenőrzési pontok beiktatására.



## 9. A panaszkezeléssel kapcsolatos feladat- és felelősségi körök

A panaszkezeléssel kapcsolatos feladat- és felelősségi körök összekapcsolódnak. A panaszkezelési tevékenység legfőbb irányítója az intézményvezető, aki e feladatát más személyre is átruházhatja.

Az intézményvezető felelősége, hogy

- az intézmény szakmailag is a jogszabályoknak, valamint a belső szabályoknak megfelelően működjön, az ezzel kapcsolatos panaszok figyelemmel kísérésre kerüljenek,
- a valós panaszok megfelelő módon kezelésre kerüljenek, a szükséges intézkedések megszülessenek, a panaszok alapján feltárt problémák minden érintett fél bevonásával orvosolva legyenek.

## 10. Záró rendelkezések

A szabályzat az elfogadása napján lép hatályba, s rendelkezéseit a szabályzat hatályon kívül helyezéséig kell alkalmazni.

Kelt: Budapest, 2019. év március hó 25. nap

  
-----  
Intézményvezető



**Melléklet:**

**Panaszkezelési nyilvántartó lap**

