CSERMÁK ANTAL ALAPFOKÚ MŰVÉSZETI ISKOLA
8200 Veszprém, Megyeház tér 5.
Telefon: 06-88-566-790
E-mail: titkarsag@zenede.hu

A Csermák Antal Alapfokú Művészeti Iskola Panaszkezelési Szabályzata

A panaszkezelési rend az iskolában

Panaszkezelési jog illeti meg az iskola

- tanulóit,
- szüleiket-gondviselőiket,
- az iskola alkalmazottait.

Panaszt tenni olyan ügyekben lehetséges, melyek esetében az intézmény jogosult az intézkedésre.

A panasz jogosságát az intézmény vezetése megvizsgálja.

Jogos panasz esetén köteles intézkedni.

A panaszkezelés eljárásrendjéről tájékoztatni kell az intézmény dolgozóit, a tanulókat és szüleiket.

1. A panaszkezelés lépcsőfokai

1. A tanuló vagy szülője a főtárgy tanár számára jelzi panaszát,
2. A főtárgy tanár kezeli a problémát vagy a tanszakvezetőhöz fordul,
3. A tanszakvezető kezeli a problémát, vagy az igazgatóhelyettesekhez fordul,
4. Az igazgatóhelyettesek kezelik a problémát, vagy az igazgatóhoz fordulnak,

2. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszaikat megtehetik munkaidőben:

- személyesen
- írásban (Csermák Antal AMI 8200 Veszprém, Megyeház tér 5.)
- elektronikusan (titkarsag@zenede.hu)

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – a főtárgy tanár, tanszakvezető, vagy az igazgatóhelyettesek, illetve az igazgató hatáskörébe tartozik.

3. Panaszkezelés

Tanuló esetében	Alkalmazott esetében
A panaszos problémájával a főtárgy tanárhoz fordul.	Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült
A főtárgy tanár haladéktalanul megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.	A felelős megvizsgálja 3 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal

Jogos panasz esetén a főtárgy tanár egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul. Abban az esetben, ha a főtárgy tanár nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal a tanszakvezető, igazgatóhelyettes, igazgató felé.	Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
Az intézmény vezetése 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 lezárul. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős a beválást.
Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes	Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg se a felelős, se az intézmény vezetője közreműködésével, akkor az igazgató a fenntartó felé jelez
A benyújtott panaszra 15 napon belül érdemi választ kell adni	15 munkanapon belül az igazgató a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére - írásban is
Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást	Ezután a fenntartó képviselője és az intézmény vezetője egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé	Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda

	fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.
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 intézmény vezetője vagy helyettese, 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.

4. Dokumentációs előírások

A panaszokról az igazgató, vagy a helyettesek, **„Panaszkezelési nyilvántartás"-t kötelesek vezetni,** melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasz tételének időpontja
2. A panasztevő neve
3. A panasz leírása
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. A tájékoztatás írásos dokumentuma
10. Írásos 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 utóiratként feljegyzés a további teendő(k)ről.

A Csermák Antal AMI nevelőtestülete 2021. 09. 05. értekezletén a Panaszkezelési eljárásrendet elfogadta.

.

Veszprém, 2021. 09. 05.

Csermák Antal Alapfokú Művészeti Iskola Veszprém

Uher Bertalan
igazgató

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

<table>
<tr><th colspan="4">Panaszkezelési Nyilvántartó Lap</th></tr>
<tr><td colspan="2">Panasztétel időpontja:</td><td colspan="2">Panasztevő neve:</td></tr>
<tr><td colspan="4">Panasz leírása:</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Panasz fogadó</td><td>neve:</td><td colspan="2">Kivizsgálás módja:</td></tr>
<tr><td>beosztása:</td><td colspan="2">Kivizsgálás eredménye:</td></tr>
<tr><td colspan="4">Szükséges intézkedés:</td></tr>
<tr><td colspan="2">Végrehajtásért felelős neve:</td><td colspan="2">Panasztevő tájékoztatásának időpontja:</td></tr>
</table>