



Biatorbágyi Pásztai Miklós Alapfokú Művészeti Iskola
2051 Biatorbágy, Baross G. u. 1.
OM: 04047



**A BIATORBÁGYI PÁSZTI MIKLÓS ALAPFOKÚ MŰVÉSZETI ISKOLA
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

2019.

Tartalom

1. A Panaszkezelési szabályzat célja.....	3
2. Általános elvek.....	3
3. A panaszkezelés lépcsőfokai.....	3
4. A panaszkezelési eljárás.....	3
4.1. A panaszkezelés eljárásrendje tanuló esetében.....	4
4.2. A panaszkezelés eljárásrendje alkalmazottak esetében.....	5
4.3. A panaszkezelés eljárásrendje szülő, gondviselő esetében.....	5
5. Jogorvoslat.....	6
6. Adatvédelmi panaszok.....	7
7. Dokumentációs előírások.....	7



1. A Panaszkezelési szabályzat célja

A Panaszkezelési szabályzat célja: a jogszabályokban és a Biatorbágyi Pászti Miklós Alapfokú Művészeti Iskola belső szabályzataiban szabályozott rend betartása és betartatása a panaszkezelés során. Célja, hogy a panaszok nyilvántartásának, kezelésének, kivizsgálásának, értékelésének rendje az intézmény tevékenységének szerves részévé váljon, a felvetődött problémák és panaszok az iskolán belül, megfelelő szinten rendeződjenek.

Jogszabályi alapja:

- 2011. évi CXCV. törvény a nemzeti köznevelésről (Nkt.) és annak végrehajtási rendeletei,
- 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és közérdekű bejelentésekről,
- A Biatorbágyi Pászti Miklós AMI saját szabályzatai

2. Általános elvek

- A panaszkezelés rendje azokat a folyamatokat érinti, amelyeket az iskola házirendjében, SZMSZ – e nem szabályoz.
- Az iskola tanulóit, törvényes képviselőit, valamint az iskola dolgozóit **panasztételi jog** illeti meg.
- A panaszkezelési szabályzat olyan – az országos pedagógiai-szakmai ellenőrzés által is ellenőrzött – jogszabályban elő nem írt iskolai szabályozó dokumentum, amely a panasztételi jog gyakorlását hivatott elősegíteni.
- 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.

3. A panaszkezelés lépcsőfokai

1. A szaktanár kezeli a problémát vagy az intézményvezető – helyettesekhez fordul.
2. Az intézményvezető – helyettesek kezelik a problémát, vagy az intézményvezetőhöz fordulnak.
3. A panasztevő közvetlenül az intézményvezetőhöz fordul.
4. Az intézményvezető a fenntartóhoz fordul a probléma megoldása érdekében.

4. A panaszkezelési eljárás

A panasz benyújtható:

- személyesen,
- telefonon,
- írásban,
- elektronikusan

A panaszt rögzíteni, érkeztetni, iktatni szükséges az iratkezelési szabályzatnak megfelelően. Ha szóbeli a panasz, jegyzőkönyvet kell róla felvenni. Az 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 szaktanárok, az intézményvezető-helyettesek, vagy az intézményvezető hatáskörébe tartozik.

Panasszal nemcsak az egyes tanulók/szülők/alkalmazottak, hanem az *iskolai közösségek* is élhetnek.

A pedagógusok és egyéb alkalmazottak a közalkalmazotti tanácson, munkaközösségeken keresztül, a szülők a szülői szervezeten keresztül élhetnek panasszal.

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

4.1. A panaszkezelés eljárásrendje tanuló esetében

Célja: A tanulót érintő problémákra, a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten megoldást találni.

Folyamata:

- A panaszos problémájával a szaktanárhoz fordul.
- A szaktanár 3 napon belül megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Amennyiben a panasz jogos, a szaktanár egyeztet az érintettekkel. Ha az egyeztetés eredményes, a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Ha a szaktanár nem tudja megnyugtatóan megoldani a problémát, azonnal jelzi az intézményvezető – helyettesek felé.
- A vezető – helyettesek 3 napon belül egyeztetnek a panaszossal. Ha az egyeztetés eredményes, a probléma megnyugtatóan lezárul. Az egyeztetés eredményét az érintettek szóban, vagy írásban rögzítik.
- Ha az egyeztetés nem vezet eredményre, a panaszos az intézményvezetőhöz fordul.
- Az intézményvezető 3 napon belül egyeztet a panaszossal, igyekszik a problémára megoldást találni. Amennyiben ez sikeres, a felek az egyeztetés eredményét szóban, vagy írásban rögzítik a panaszkezelés lezárul.
- A probléma további fennállása esetén a panaszos a fenntartótól kérhet jogorvoslatot.
- Amennyiben a panaszos névtelenséget kér, a panasszal megkeresett személy feljegyzést készít erről, és a panaszkezelési nyilvántartási lapra rávezeti: ANONÍM PANASZ.
- Ha a panasz egyéb szereplő (mediációban jártas pedagógus, vagy szülő) bevonásával hatékonyabban oldható meg, a panaszkezelő - a panaszos beleegyezésével - új szereplőt vonhat be a vitarendezésbe.

A panaszkezelési folyamat felelőse az intézményvezető.



4.2. A panaszkezelés eljárásrendje alkalmazottak esetében

Célja: Az alkalmazottakat (pedagógusok, nevelő – oktató munkát közvetlenül segítők) érintő problémákra, a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten megoldást találni.

Folyamata:

- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki annak a területnek a felelőse, ahol a probléma felmerült.
- A felelős 5 napon belül megvizsgálja a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 5 napon belül egyeztet a panaszossal.
- Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetés eredményét írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult.
- Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, a felek a megállapodást 30 napon belül közösen értékelik.
- Ha a probléma nem oldódott meg sem a felelős, sem az intézményvezető közreműködésével, az intézményvezető a fenntartóhoz fordul.
- 15 munkanapon belül az iskola intézményvezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közösen írásbeli javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- Ezt követően 15 napon belül a fenntartó képviselője és az intézmény vezetője egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik.
- Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, a felek a megállapodást 30 napon belül közösen értékelik.
- Ha a probléma megoldódott, az érintettek írásban rögzítik az eljárás eredményességét.
- Ha a panasz még mindig fennáll, az alkalmazott törvényben szabályozottak szerint az illetékes jogorvoslati szervhez fordulhat.

A panaszkezelési folyamat felelőse az intézményvezető.

4.3.A panaszkezelés eljárásrendje szülő, gondviselő esetében

Folyamata:

- A panaszos problémájával a szaktanárhoz fordul.
- A szaktanár 3 napon belül megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Amennyiben a panasz jogos, a szaktanár egyeztet az érintettekkel. Ha az egyeztetés eredményes, a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Ha a szaktanár nem tudja megnyugtatóan megoldani a problémát, azonnal jelzi az intézményvezető – helyettesek felé.
- A vezető – helyettesek 5 napon belül egyeztetnek a panaszossal. Ha az egyeztetés eredményes, a probléma megnyugtatóan lezárul. Az egyeztetés eredményét az érintettek szóban, vagy írásban rögzítik.
- Ha az egyeztetés nem vezet eredményre, a panaszos az intézményvezetőhöz fordul.
- Az intézményvezető 5 napon belül egyeztet a panaszossal, igyekszik a problémára megoldást találni. Amennyiben ez sikeres, a felek az egyeztetés eredményét szóban, vagy írásban rögzítik, a panaszkezelés lezárul.
- A probléma további fennállása esetén a panaszos a fenntartótól kérhet jogorvoslatot.



- 15 munkanapon belül az iskola intézményvezetője a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közösen írásbeli javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- Ezt követően 15 napon belül a fenntartó képviselője és az intézmény vezetője egyeztetnek a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik.
- Ha a probléma megoldódott, az érintettek írásban rögzítik az eljárás eredményességét.
- Ha a panasz még mindig fennáll, az alkalmazott törvényben szabályozottak szerint az illetékes jogorvoslati szervhez fordulhat.

A panaszkezelési folyamat felelőse az intézményvezető.

5. Jogorvoslat

Azokról az ügyekről, amelyekkel kapcsolatban az intézmény fenntartójához lehet fordulni, a Nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. törvény 37. §-a rendelkezik:

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

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

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

- az egyenlő bánásmód követelményére,
- a kötelező felvételre vonatkozó feladatok ellátására,
- az osztály-, csoportlétszámra, a gyermek- és tanulói balesetvédelemre, a tanulói óraterhelésre,
- a tanulmányok alatti és az állami vizsgák megszervezésére, lebonyolítására,
- az alkalmazási feltételekre, a kötelező tanügyi nyilvántartások vezetésére és valódiságára,
- a minimális (kötelező) eszközök és felszerelések meglétére,
- a köznevelési feladatok ingyenességére, a tankönyvek és más tanulói felszerelések biztosítására,
- a tanulói fegyelmi eljárás megszervezésére, lefolytatására, a döntéshozatalra vonatkozó rendelkezések megtartását.



6. Adatvédelmi panaszok

Az adatvédelmi panaszok kezelésének rendjét az iskola adatkezelési szabályzata tartalmazza.

7. Dokumentációs előírások

A panaszokról az intézményvezető-helyettes „*Panaszkezelési nyilvántartás*”-t vezet, 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 utóiratoként feljegyzés a további teendő(k)ről.



8. 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:	



Legitimáció

A panaszkezelés eljárásrendjét a Biatorbágyi Pászti Miklós Alapfokú Művészeti Iskola nevelőtestülete, szülői szervezete elfogadta.

Biatorbágy, 2019. szeptember 2.


Korbuly Klára intézményvezető – helyettes
a nevelőtestület nevében

- Az iskola Szülői Szervezete képviselőjében aláírással tanúsítom, hogy az Panaszkezelési szabályzat elkészítéséhez és elfogadásakor véleményezési jogunkat gyakoroltuk.

Biatorbágy, 2019. szeptember 2.


Ágostonné Szerdahelyi Andrea
Szülői Szervezet elnöke

- Panaszkezelési*
- Az Adatvédelmi Szabályzatot a Biatorbágyi Pászti Miklós AMI intézményvezetője jóváhagyta.

Biatorbágy, 2019. szeptember 2.




Bolykiné Kálló Eszter
intézményvezető

