Járdányi Pál Zeneiskola
Alapfokú Művészeti Iskola
OM 039438
1022 Budapest, Marczibányi tér 1.
Tel.: (+36)-1-212-5049
E-mail: jardanyi.zeneiskola@jardanyibp.hu
www.jardanyizeneiskola-bp.hu

Járdányi Pál Zeneiskola

A Járdányi Pál Zeneiskola Alapfokú Művészeti Iskola

Panaszkezelési Szabályzata

Bevezetés

A panaszkezelési rendünk célja, hogy a panaszkezelés során a jogszabályok és az iskola belső szabályzatai által szabályozott rendet betartsuk és betartassuk. Panaszkezelésünk során figyelembe vesszük szabályzatainkat, az Nkt.-t és végrehajtási rendeleteit, valamint a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvényt.

A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

A panaszkezelés során arra törekszünk, hogy a felvetődött problémák, panaszok az iskolán belül megfelelő szinten rendeződjenek.

A panaszkezelés rendje azokat a folyamatokat érinti, amelyek nem kerültek szabályozásra az iskola házirendjében, SZMSZ-ében.

Az iskola tanulóit, törvényes képviselőit, valamint az iskola dolgozóit ***panasztételi jog*** illeti meg.

A panaszkezelési rend olyan – az országos pedagógiai-szakmai ellenőrzés által is ellenőrzött – jogszabályban elő nem írt iskolai szabályozó dokumentum, amely a panasztételi jog gyakorlását hivatott elősegíteni [20/2012. EMMI-rendelet 4. § (1) bek. u) pont].

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.

1. A panaszkezelés lépcsőfokai

1. A főtárgytanár kezeli a problémát, vagy a tanszakvezetőhöz, igazgatóhelyetteshez fordul.
2. A tanszakvezető, vagy igazgatóhelyettes kezeli a problémát, vagy az igazgatóhoz fordul.
3. A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul.
4. Az igazgató a fenntartóhoz fordul a probléma megoldása érdekében.

Járdányi Pál Zeneiskola
Alapfokú Művészeti Iskola
OM 039438
1022 Budapest, Marczibányi tér 1.
Tel.: (+36)-1-212-5049
E-mail: jardanyi.zeneiskola@jardanyibp.hu
www.jardanyizeneiskola-bp.hu

2. A panaszkezelési eljárás

A panasz benyújtható:

- személyesen
- írásban (1022 Budapest, Marczibányi tér 1.)
- elektronikusan (az iskola honlapján keresztül, Kapcsolat menüpontban).

A nevelési-oktatási 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 főtárgytanár, az igazgatóhelyettes vagy az igazgató hatáskörébe tartozik.

Az **iskola közösségei** is tehetnek panaszt, nemcsak az egyes tanulók/szülők/alkalmazottak.
A pedagógusok és egyéb alkalmazottak a munkaközösségeken, tanszakvezetőkön, igazgatóhelyetteseken keresztül, a szülők a szülői szervezeten keresztül is élhetnek panasszal.

Az Nkt. 73. §-a szerint az iskolában a szülők jogaik érvényesítése, kötelességük teljesítése érdekében, az intézmény működését, munkáját érintő kérdésekben véleményezési, javaslattevő joggal rendelkező **szülői szervezetet (közösséget)** hozhatnak létre.

A szülői szervezet:

- figyelemmel kíséri a gyermeki, tanulói jogok érvényesülését,
- a pedagógiai munka eredményességét,
- a gyermekek, tanulók csoportját érintő bármely kérdésben tájékoztatást kérhet a nevelési-oktatási intézmény vezetőjétől,
- az e körbe tartozó ügyek tárgyalásakor képviselője tanácskozási joggal részt vehet a nevelőtestület értekezletein.

A panaszkezelés szintjei

1. A probléma megoldását a panaszos tanuló/szülő a főtárgytanártól kérheti.
Az iskola alkalmazottja problémájával az igazgatót keresi meg.
2. Bármely iskolai alkalmazott, akit panasszal megkerestek, 3 napon belül megvizsgálja a panaszt, és azt, hogy ki jogosult a panaszkezelés lefolytatására (szabályzat, jogszabály kinek a felelősségi körébe telepíti az ügy elintézését). Amennyiben tanácstalan a felelős kérdésében, az igazgatót megkeresi.
3. Amennyiben a panaszos névtelenséget kér: a panasszal megkeresett személy feljegyzést készít erről, és a panaszkezelési nyilvántartási lapra rávezeti, hogy ANONIM PANASZ.

Járdányi Pál Zeneiskola
Alapfokú Művészeti Iskola
OM 039438
1022 Budapest, Marczibányi tér 1.
Tel.: (+36)-1-212-5049
E-mail: jardanyi.zeneiskola@jardanyibp.hu
www.jardanyizeneiskola-bp.hu

4. Ha a főtárgytanár nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az igazgatóhelyettes felé, illetve amennyiben a főtárgytanár nem tesz semmiféle intézkedést, a panaszos az igazgatóhelyetteshez fordulhat.
5. Amennyiben az 4. szinten nem oldódott meg a panasz, az igazgatóhelyettes a panasz jogosságát megvizsgálja. Ha a panasz jogos, akkor az igazgatóhelyettes 5 napon belül köteles egyeztetni az érintettekkel és megtenni a megfelelő intézkedéseket.
Szükség esetén a panaszkezelés érdekében az igazgatóhelyettes jelez az igazgató felé. Amennyiben az igazgatóhelyettes nem tett lépéseket a probléma megnyugtató kezelése érdekében, a panaszos az intézmény vezetőjéhez fordulhat:
6. Az igazgató egyeztet a panaszossal. Az igazgató 15 napon belül megvizsgálja a panaszt.
7. A probléma további fennállása esetén a panaszos a fenntartótól kérhet jogorvoslatot.

Panaszkezelési határidők

- A panasszal megkeresett személy 3 napon belül megvizsgálja a panaszt, ha kompetens annak megoldásában, azonnal meg kell tennie a megfelelő intézkedéseket, illetve továbbítani a panaszt a következő ügyintézési szintre.
- Az igazgatóhelyettes 5 napon belül köteles egyeztetni az érintettekkel, és megtenni a megfelelő intézkedéseket.
- Az igazgató – a panasz benyújtását követő 15 napon belül megbeszélést kezdeményez az érintettekkel, ha szükséges.
- Az igazgató – a panasz benyújtását követő – 30 napon belül írásban ad tájékoztatást a panasz kezeléséről.

3. Panaszkezelés tanuló esetében

- A panaszos problémájával a főtárgytanárához fordulhat.
- Abban az esetben, ha a főtárgytanár nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az igazgatóhelyettes felé.
- Az igazgatóhelyettes 5 *napon belül* egyeztet a panaszossal.
- Az egyeztetésen, ha megállapodás született, a megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy. írásban rögzítik, és elfogadják az abban foglaltakat.
- Ha a probléma nem kerül rendezésre, az iskola igazgatója 15 *napon belül* megvizsgálja a panaszt, javaslatot tesz a probléma kezelésére.
- Ha szükséges, az igazgató a fenntartó bevonásával egyeztet a panaszossal.
- A folyamat gazdája az, akit *ügyintézőként a vezetőség megjelölt.*

Budapest, 2024. szeptember 1.

Járdányi Pál Zeneiskola Alapfokú Művészeti Iskola 1. Budapest

Bánfi Balázs
igazgató