ZSOLT NÁNDOR KATOLIKUS

ZENEISKOLA

ESZTERGOM

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályba lépés dátuma: 2019. szeptember 01.

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1. Bevezetés

Az iskola partnerei panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

1.2. A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon intézményi tevékenységünknek.

1.3. Alapelvek

A panaszkezelésnek érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni. A beérkezett észrevételek elemzésre kerülnek. A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kell kezelni.

A hivatali út (panaszkezelési szintek) betartása kötelező.

Névtelen bejelentés kivizsgálására nincs mód az egyeztetés és visszacsatolás lehetőségének hiánya miatt.

2. PANASZKEZELÉS MENETE

2.1. A panasz bejelentése

Forma	Mód	Időpont	Elérhetőség
Szóbeli	Személyesen	munkaidőben az érintett személynél, illetve az igazgatónál, igazgatóhelyetteseknél	Zsolt Nándor Katolikus Zeneiskola 2500, Esztergom, Gesztenye fasor 14.
Írásbeli	Személyesen	9:00 -16:00 között a titkárságon	
	Postai úton	bármikor	
	Elektronikus úton	bármikor	zenede@esztergomizeneiskola.hu

2.2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A panaszt megvizsgáljuk, és a panasszal kapcsolatos döntést/intézkedést indoklással közöljük. Az írásbeli panasz esetén a panasz közlését követő 30 napon belül írásban küldjük meg a választ a panaszos részére.

Ha a panaszkezelés nem az intézmény hatáskörébe tartozik, akkor az iskola a panaszost tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz fordulhat.

2.3. A folyamat leírása

I. A panaszos pedagógus

a) A panasz munkaügyi kérdéskörbe tartozik

1. igazgató
2. fenntartó munkaügyi osztálya
3. fenntartó

b) A panasz pedagógiai, szakmai jellegű

1. munkaközösség-vezető
2. igazgatóhelyettesek
3. igazgató

II. A panaszos tanuló

1. érintett pedagógus
2. munkaközösség-vezető
3. igazgatóhelyettesek
4. igazgató

III. A panaszos szülő

1. az érintett pedagógus
2. munkaközösség-vezető
3. igazgatóhelyettesek
4. igazgató

IV. A panaszos nincs közvetlen kapcsolatban az iskolával

Szükség szerint segítséget kapva rendezheti panaszát a megfelelő szint elérésével

Tanulók és szülők panaszai esetén

1. Amennyiben a panaszos tanuló vagy szülő, problémájával kötelezően először ahhoz a pedagógushoz fordul, akinél a probléma keletkezett. Ha közösen megoldást találnak a probléma kezelésére, akkor lezárult a probléma megoldási folyamat.

2. Abban az esetben, ha az érintett pedagógus nem tudja megoldani a problémát, vagy a tanuló, vagy a szülő pedig továbbra is elégedetlen, és panaszát fenntartja, akkor a munkaközösség-vezető felé kerül közvetítésre a panasz. Ha a munkaközösség-vezetővel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a probléma megoldási folyamat.

3. Amennyiben a munkaközösség-vezető közreműködésével sem születik megnyugtató eredmény, és akár a pedagógus, akár a szülő elégedetlen, tovább kerül a panasz az igazgatóhelyettesekhez. Ha az igazgatóhelyettesekkel közösen rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a problémamegoldási folyamat.

4. Ha az igazgatóhelyetteseknek nem sikerül rendezni a problémát, akkor a ***Panasznyilvántartó Lap*** kitöltésével, írásos formában jelzik a panaszt az igazgatónak. Mellékelve az írásban benyújtott dokumentumokat, pl. panasznyilvántartó lap, üzenő, szakvélemény, egyéb feljegyzés.

5. Ezt követően az igazgató vezetésével, bevonásával történik az intézkedés. Amennyiben az sikerrel zárul, és a felek megegyeznek, minden érintett fél erről írásban tájékoztatást kap.

6. Ha a szülő, vagy a pedagógus számára nem megnyugtatóan zárul le a panaszkezelési folyamat, és panaszát továbbra is fenntartja, úgy azt jelezheti a fenntartó felé, aki saját panaszkezelési eljárásrendjét alkalmazza.

7. Ha panasz e-mailen, üzenőfüzetben, vagy egyéb írásos módon érkezik, a panaszkezelési folyamat nem változik.

3. A DOKUMENTUMOK ÉS BIZONYLATOK RENDJE

bizonylat megnevezése	kitöltő/készítő	megőrzési hely	megőrzési idő	másolatot kap
panasznyilvántartó lap	iskolatitkár	iktató	3 év	panaszos
feljegyzések	iskolatitkár	iktató	3 év	panaszos

Felelős

A panaszkezelési szintnek megfelelő intézkedő személy.

Intézkedést hozhat

A megfelelő szinten szereplő pedagógus, munkaközösség-vezető, intézményvezető-helyettesek, intézményvezető.

Értesítést kap

1. A panaszos
2. Irattár
3. Rendkívüli esetben az igazgatónak bejelentési kötelezettsége van a fenntartó felé

4. PANASZNYILVÁNTARTÁS

A panaszbejelentő lapon érkezett panaszokról és az azokat megoldó intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

-a panaszos (intézmény /személy) adatait, a panasz leírását, tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,

-a panasz benyújtásának időpontját és módját,

-a panasz megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indoklását,

- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét,

- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt.

5. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Jelen Panaszkezelési Szabályzat és Panasznyilvántartó Lap az intézmény titkárságán, és az iskola honlapján is elérhető. /www.esztergomizeneiskola.hu/

Jelen szabályzat 2019. szeptember 01-től érvényes.

Az Intézmény vezetője felelős azért, hogy a Panaszkezelési szabályzatban foglalt előírásokat az érintett munkatársak megismerjék, megfelelően alkalmazzák.

A Zsolt Nándor Katolikus Zeneiskola – Alapfokú Művészeti Iskola nevében és képviseletében nyilatkozom, hogy a Zsolt Nándor Katolikus Zeneiskola – Alapfokú Művészeti Iskola 2019. szeptember 1-én módosított Panaszkezelési szabályzatát a mai napon jóváhagyom.

Budapest, 2019. szeptember 1.

Gyetván Gábor
főigazgató
Esztergom-Budapesti Főegyházmegye Katolikus Iskolai Főhatósága (EKIF)

Udvardyné Pásztor Ágnes
igazgató
Zsolt Nándor Katolikus Zeneiskola Alapfokú Művészeti Iskola

6. Megismerési nyilatkozat

Az intézmény Panaszkezelési Szabályzatában foglaltakat megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat a munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

Név	Beosztás	Kelt	Aláírás
Bordás-Magyar Eszter	iskolatitkár	2019.09.01	
Reményi László	igazgatóhelyettes	2019.09.01	
Stipkovits Fülöp	igazgatóhelyettes	2019.09.01	
Vörös Jánosné	gazdasági vezető	2019.09.01	

Panasznyilvántartó lap

Iktatási szám	
Benyújtás ideje	.....év .....hó .....nap
Benyújtás módja	1.Szóbeli, Írásbeli, 2. postai úton, 3. elektronikusan benyújtott levél
Panaszos adatai	Név: Cím: Elérhetősége:
Panasz leírása	
Kivizsgálásért és intézkedésért felelős	
Kivizsgálás során beszerzett információk, szakvélemények, adatok	
Panasz orvoslására szolgáló intézkedések, megoldások leírása, elutasítás esetén indoklása	
Panaszkezelés elemzéséhez és a megoldás fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információk (pl.: panasz oka, gyakorisága stb.)	
Csatolt mellékletek megnevezése, száma	
Panasz lezárásának határideje, módja	

_____ _____

panaszos panaszkezelő