



OM.:039968

Bihari János
Alapfokú
Művészeti
Iskola
Panaszkezelési
Szabályzat



2025.

Panaszkezelési rend az iskolában

- Az iskola tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles illetve jogosult intézkedésre.
- A panasz jogosságát, a körülményeket az intézmény vezetője vagy helyettesei kötelesek megvizsgálni.
- Jogossága esetén kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.

I. Panaszkezelés lépcsőfokai

1. Konkrét esetben eljáró személy kezeli a problémát, vagy a főtárgy tanárhoz fordul.
2. A főtárgy tanár kezeli a problémát, vagy az igazgatóhelyettesekhez fordul.
3. Az igazgatóhelyettes kezeli a problémát, vagy az igazgatóhoz fordul.
4. A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul.

II. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen
- telefonon (06-53-360-037)
- írásban (2740 Abony, Kálvin János utca 1.)
- elektronikusan (bihari.zeneiskola@gmail.com)

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – a főtárgy tanár, vagy az igazgatóhelyettes (ek) hatáskörébe tartozik.

III. Panaszkezelés tanuló esetében

- A panaszos problémájával a főtárgy tanárhoz fordul.

- A főtárgy tanár aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor 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 az igazgató felé.
- Az igazgató 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- 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 iskola igazgatója 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 igazgatóhelyettes, 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.

IV. 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.

- Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadja 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, se az igazgató közreműködésével, akkor az igazgató a fenntartó felé jelez.
- 15 munkanapon belül az iskola igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban is.
- Ezután, a fenntartó képviselője, az igazgató 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 panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.
- A folyamat gazdája az igazgatóhelyettes, 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.

V. Dokumentációs előírások

A panaszokról az igazgatóhelyettesek „Panaszkezelési nyilvántartás”-t kötelesek vezetni, 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 utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről.

VI. Panaszkezelési Nyilvántartó Lap

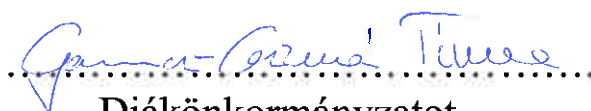
Panaszkezelési Nyilvántartó Lap		
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:	
Panasz leírása:		
Panaszt fogadó	neve:	Kivizsgálás módja:
	beosztása:	Kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:		
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	

A Panaszkezelési Szabályzatot a Bihari János Alapfokú Művészeti Iskola tantestülete elfogadta.

A szabályzatot a Szülői Szervezet és a Diákönkormányzat véleményezte és elfogadta.

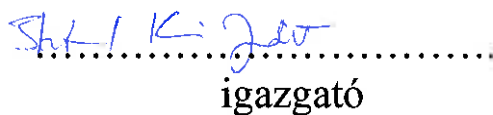


.....
Szülői Szervezet képviselője



.....
Diákönkormányzatot

segítő pedagógus



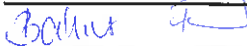
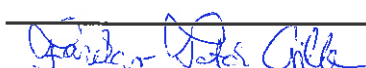
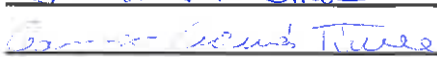
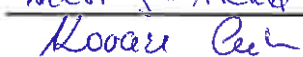
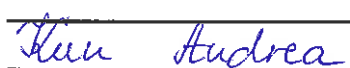
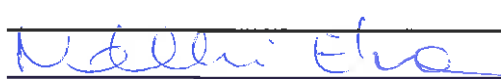
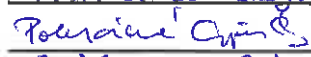
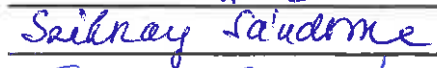
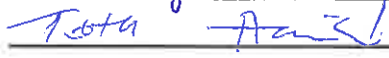
.....
igazgató

JELENLÉTI ÍV

a Bihari János AMI 2024/2025-ös tanév

2025.02.06. Félvévzáró Értekezlet Bihari János AMI

Panaszkezelés Szabályzat elfogadása:

1	Bakosné Kocsi Judit	
2	Bálint Ferencné	
3	Benedek Gyula	
4	Benedekné Török Annamária	
5	Almai Fanni	Cseden
6	Bukor Erzsébet	
7	Buzás Dóra	tartós távollét (szülési szabadságon)
8	Csáki Kálmán	
9	Debreczeni-Bakos Melinda Ágnes	
10	Dózsa László Péter	
11	Dr. Gajdos István József	
12	Erdélyi Erzsébet	
13	Hoppál Beatrix	
14	Faragó Anita	
15	Fazekas -Tatár Csilla	
16	Garancz-Csizmás Tímea	
17	Kárpáti Szabolcs	
18	Kiss-Varga Anikó	
19	Kovács Erika	
20	Kovács Tibor	
21	Kun Andrea	
22	Magda Gábor	
23	Mesterné Vadas Zsuzsanna	
24	Nálhi Éva	
25	Olgyay Gábor	
26	P.Tóth Erika	
27	Petrucz György	
28	Petruczné Bozsó Klára	
29	Polyákné Györe Éva	
30	Szikszy Sándorné	
31	Tóth Anikó	
32	Tőgyi Attila	
33	Ugró Béla	

