



KAPOSVÁRI LISZT FERENC ZENEISKOLA - ALAPFOKÚ MŰVÉSZETI ISKOLA

H-7400 Kaposvár, Kossuth L. u. 21.

Telefon: (82) 512-762

E-mail: lisztzenekapos@liszt-kaposvar.edu.hu

kaposvarilisztferenczeneiskola@gmail.com

Honlap: www.kaposvarizeneiskola.hu

Kaposvári Liszt Ferenc Zeneiskola – Alapfokú Művészeti Iskola

Panaszkezelési Szabályzata

Az intézmény Szervezeti és Működési Szabályzatának
melléklete

Szabályzat készítője: Nagy Tamás igazgató

Jóváhagyó nevelőtestületi döntés kelte: **2025. február 04.**

Szabályzat érvényessége: **2025. február 04. napjától visszavonásig**




Nagy Tamás
Igazgató

Tartalom

Panaszkezelési rend az iskolában.....	3
1. Formális panaszkezelési eljárás	3
2. Panaszkezelés tanuló esetében	3
3. Panaszkezelés az alkalmazottak (pedagógus és nem pedagógus) részére	4
4. Panaszkezelés szülő, gondviselő esetében	4
5. Panaszkezelés más ügyfél, panaszos esetében.....	5
6. Dokumentációs előírások.....	5
7. Záró rendelkezések	7
Legitimáció	8
Nevelőtestületi határozat.....	8
Szülői érdekképviseleti közösségek határozata	8
A Diákönkormányzat határozata.....	8
Intézményi Tanács részéről.....	9
1. számú melléklet: Panaszkezelési nyilvántartó lap.....	10

Panaszkezelési rend az iskolában

- Az iskola tanulóit, a szülőket, gondviselőiket, nevelőszülőket, más ügyfeleket valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre.
- A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az igazgató vagy helyettese köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni.
- A Panaszkezelési szabályzat az iskola szervezeti és működési szabályzatának a melléklete.

1. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik:

- személyesen,
- telefonon (06 82 512-762),
- írásban (7400 Kaposvár, Kossuth Lajos u. 21.),
- elektronikusan (kaposvarilisztferenczeneiskola@gmail.com).

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – a szaktanár, az igazgatóhelyettes vagy az igazgató hatáskörébe tartozik.

2. Panaszkezelés tanuló esetében

Cél, hogy a tanulót érintő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani vagy megoldani.

1. szint:

- A panaszos problémájával a szaktanárhoz fordul.
- A szaktanár aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén a szaktanár egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

2. szint:

- Abban az esetben, ha a szaktanár 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 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 azt, hogy a probléma megoldása mennyire volt sikeres.

3. szint:

- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
 - Az igazgató 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 intézményvezető, 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.

3. Panaszkezelés az alkalmazottak (pedagógus és nem pedagógus) részére

A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

1. szint:

- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja az igazgatóhoz.
- Az igazgató megvizsgálja 3 munkanapon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor tisztázzák az ügyet.
- Ha a panasz jogosnak minősül, akkor az igazgató 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ezt követően az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik és elfogadják 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 az igazgató azt, hogy a probléma megoldása mennyire volt sikeres.

2. szint:

- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg az igazgató közreműködésével, akkor a fenntartó felé kell jelezni.
- 15 munkanapon belül az iskola igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, és írásban tesz közös javaslatot a probléma kezelésére.
- Ezután a fenntartó képviselője és az iskola igazgatója egyeztet a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékelik, hogy a probléma megoldása mennyire volt sikeres. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.

3. szint:

- 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 a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciókat az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

4. Panaszkezelés szülő, gondviselő esetében

1. szint

- A panaszos problémájával a szaktanárhoz fordul.
- A szaktanár aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén a szaktanár egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

2. szint:

- Abban az esetben, ha a szaktanár 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 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 értékeli, hogy a probléma megoldása mennyire volt sikeres.

3. szint:

- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.

- Az igazgató a fenntartó a bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- A fenntartó egyeztet a panaszos képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.

4. szint:

- A panaszos bejelenti panaszát az oktatási jogok biztosa felé.
- Az ügy végig vitele után még a bírósági lehetőség van hátra. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.
- A folyamat gazdája az igazgató, 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.

5. Panaszkezelés más ügyfél, panaszos esetében

1. szint:

- A panaszos problémájával a szaktanárhoz fordul.
- A szaktanár aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén a szaktanár egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

2. szint:

- Abban az esetben, ha a szaktanár 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 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, hogy a probléma megoldása mennyire volt sikeres.

3. szint:

- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az igazgató 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.

4. szint:

- A panaszos bejelenti panaszát az oktatási jogok biztosa felé.
- Az ügy végig vitele után még a bírósági lehetőség van hátra. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.
- A folyamat gazdája az igazgató, 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.

6. Dokumentációs előírások

A panaszokról az igazgatóhelyettes vagy az igazgató „Panaszkezelési nyilvántartás”-t köteles 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.

7. Záró rendelkezések

A Panaszkezelési Szabályzat időbeli és személyi hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed az intézmény valamennyi dolgozójára, tanulóira, a szülők közösségére.

Jelen szabályzat és annak melléklete 2025. február 04. napján lép hatályba.

A Panaszkezelési Szabályzat hozzáférhetősége és módosítása

A szabályzat tartalmát az igazgató köteles ismertetni a beosztott munkatársakkal. A Panaszkezelési szabályzat a Kaposvári Liszt Ferenc Zeneiskola - Alapfokú Művészeti Iskola Szervezeti és Működési Szabályzatának melléklete. A szabályzat az iskola honlapján kerül elhelyezésre.

A szabályzat módosítása a jogszabályváltozások függvényében történik.

Kaposvár, 2025. február 04.



Nagy Tamás
Igazgató

Legitimáció

Nevelőtestületi határozat

A fenti Panaszkezelési Szabályzatot a Kaposvári Liszt Ferenc Zeneiskola – Alapfokú Művészeti Iskola nevelőtestülete a 2025. február 4. napján megtartott, határozatképes értekezletén 100 %-os szavazataránnyal elfogadta, ezt a tényét az igazgató és a választott jegyzőkönyv-hitelesítők aláírásukkal tanúsítják.

Kaposvár, 2025. február 04.


.....
Horváth Virág Barbara
jegyzőkönyv-hitelesítő



.....
Sovákné Ásványi Barbara
jegyzőkönyv-hitelesítő


Nagy Tamás
igazgató

Szülői érdekképviseleti közösségek határozata

Nyilatkozom, hogy jelen szabályzat elfogadását megelőzően a Kaposvári Liszt Ferenc Zeneiskola – Alapfokú Művészeti Iskola Szülői Munkaközössége a véleményezési jogkörét gyakorolta.

Kaposvár, 2025. február 04.


Lóki Ferenc Zoltánné
Szülői Munkaközösség elnöke

A Diákönkormányzat határozata

Nyilatkozom, hogy jelen szabályzat elfogadását megelőzően az intézmény Diákönkormányzata megismerte és elfogadta.

Kaposvár, 2025. február 04.


.....
Szekrényesy Béla
a Diákönkormányzat elnöke

Intézményi Tanács részéről

Nyilatkozom, hogy jelen szabályzat elfogadását megelőzően a Kaposvári Liszt Ferenc Zeneiskola – Alapfokú Művészeti Iskola Intézményi tanácsa a véleményezési jogkörét gyakorolta.

Kaposvár, 2025. február 04.



Szabó Klaudia
Intézményi tanács elnöke

1. számú melléklet: Panaszkezelési nyilvántartó lap



KAPOSVÁRI LISZT FERENC ZENEISKOLA - ALAPFOKÚ MŰVÉSZETI ISKOLA

H-7400 Kaposvár, Kossuth L. u. 21.

Telefon: (82) 51 2-7 6 2

E-mail: lisztzenekapos@liszt-kaposvar.edu.hu

kaposvarilisztferenczeneiskola@gmail.com

Honlap: www.kaposvarizeneiskola.hu

Kaposvári Liszt Ferenc Zeneiskola – Alapfokú Művészeti Iskola		Panaszkezelési nyilvántartó lap	Iktatószám:
Panasztétel időpontja:		Panasztevő neve:	
Panasz leírása:			
Panaszt fogadó neve:		Kivizsgálás módja:	
beosztása:		Kivizsgálás eredménye:	
Szükséges intézkedés:			
Végrehajtásért felelős neve:			
Panasztevő tájékoztatásának időpontja:			