

**Levendula Alapfokú Művészeti Iskola**  
**Panaszkezelési Szabályzata**

**Készítette: Farkas-Huszka Rózsa**  
**igazgatóhelyettes**

A panaszkezelési rend az iskolában:

Az iskola tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az iskola alkalmazottait panasztételi jog illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre. A panasz jogosságát, a panasz okával kapcsolatos körülményeket az iskola vezetése (igazgató és helyettesek) köteles megvizsgálni. Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni. A „Panaszkezelési Szabályzat”-ról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleiket, gondviselőiket és minden új foglalkoztatottat tájékoztatni kell.

#### 1. A panaszkezelés lépcsőfokai

1. Konkrét esetben eljáró személy, a pedagógus kezeli a problémát, vagy a munkaközösség vezetőhöz fordul
2. A munkaközösség vezető kezeli a problémát, vagy az igazgatóhoz, vagy a helyettesekhez fordul
3. Az igazgató-helyettesek kezelik a problémát, vagy az igazgatóhoz fordulnak
4. A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul

#### 2. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszait megtehetik munkaidőben:

- személyesen: 7020. Dunaföldvár, Templom utca 36-38.
- írásban: 7020. Dunaföldvár, Templom utca 36-38.
- elektronikusan: [titkarsag@levendulaiskola.hu](mailto:titkarsag@levendulaiskola.hu)

Telefonszám: az iskolatitkártól kérhető: 06/30 655 6477

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – a főtárgy tanár, vagy az igazgató és helyettesei hatáskörébe tartozik.

### 3. Panaszkezelés tanuló esetében

- A panaszos problémájával a főtárgy tanárhoz fordul.
- A főtárgy tanár haladéktalanul 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 vagy helyettesei felé. Szükség esetén bevonják az érintettek szüleit, gondviselőit.
- Az intézmény vezetése 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 (szülő/gondviselő) 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 igazgató vagy helyettesei, 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.

### 4. 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 felelős 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 elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárul. 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 intézményvezető a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a

panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére - írásban is.

- Ezután a fenntartó képviselője és az intézményvezető 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 munkatügyi bírósághoz, akkor most már csak oda

fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

- A folyamat gazdája az intézményvezető, illetve a tagintézményvezető, 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.

## 5. Dokumentációs előírások

A panaszokról az intézményvezető, vagy a helyettesek, illetve a tagintézményvezető „Panaszkezelési

nyilvántartás”-t köteles vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasz tételének időpontja
2. A panasztevő neve
3. A panasz leírása
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. A tájékoztatás írásos dokumentuma

10. Írásos 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.

Dunaföldvár, 2024. augusztus 27.



---

Farkas-Huszka Rózsa  
igazgatóhelyettes

## 6. Melléklet

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