

Kroó György Zene- és Képzőművészeti Kőbányai AMI

1102 Budapest Szent László tér 34.

OM azonosító: 039706

Iktatószám: B-5/2021

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT



Intézményvezető: Dr. Széll Rita

Króó György Zene- és Képzőművészeti Kőbányai AMI, 1102 Budapest Szent László tér 34.

Tel./Fax: 06-1-261-7497, e-mail: kroo@kroo.hu

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1. Bevezetés

Az iskola a partnerek 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 intézményi partnereink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon az intézményi tevékenységeknek, az intézményi minőségirányítási folyamatoknak.

1.3. Alapelvek

Intézményi gyakorlatunk alapkövetelménye partnereink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. A beérkezett észrevételeket elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink továbbfejlesztéséhez. A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük. A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt minél előbb orvosolni kell.

1.4. Panaszkezelés eljárási rendje

A panaszt, a vélt vagy valós problémát elsősorban és először a „bepanaszolttal”, kell tisztázni. Amennyiben ez nem vezet eredményre akkor tovább kell lépni a panaszkezelés szabályzata szerint. Ha a panasz nem a megfelelő szintre érkezik, vissza kell utalni a megfelelőre, erről a panaszost értesíteni kell.

A panaszt legalább a II. szinttől írásba kell foglalni.

Amennyiben a probléma megoldásához türelmi időre van szükség, meghatározott időtartam után (pl. 1 hónap) az érintettek közösen értékelik a beválást. A panaszkezelés rendjét az érintettekkel ismertetni kell. A panaszokkal kapcsolatos dokumentációt erre a célra kijelölt dossziében kell tartani.

Az intézményvezető ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat és értékeli a megvalósítást, illetve szükség esetén korrekciós javaslatot tesz és készít.

Kroó György Zene- és Képzőművészeti Kőbányai AMI, 1102 Budapest, Szent László tér 34.
Tel./Fax: 06-1-261-7497, e-mail: kroo@kroo.hu

2. PANASZOK TÍPUSAI

1. A növendékek iskolai életével kapcsolatos, pedagógiai jellegű észrevételeket
2. Az iskola működési rendjére vonatkozó észrevételek
3. Az iskola műszaki állapotára, tárgyi környezetére vonatkozó észrevételek

2.1.A növendékek iskolai életével kapcsolatos észrevételek megtételének hivatali útja a következő:

1. Közvetlenül a növendékekkel foglalkozó pedagógusok megkeresése.
2. Az iskola intézményvezetője felé tett bejelentés.
3. A fenntartó képviselője felé tett bejelentés.

2.2. Az iskola működési rendjével kapcsolatos észrevételek bejelentésének hivatali útja:

1. Pedagógus
2. Általános vezetőhelyettes
3. Intézményvezető
4. Fenntartó képviselője

2.3. Az iskola műszaki állapotával kapcsolatos bejelentések hivatali útja:

1. Pedagógus
2. Intézményvezető
3. Fenntartó képviselője

3. A PANASZKEZELÉS MENETE

3.1. A panasz bejelentése

A bejelentés módjai:

1. Szóbeli panasz
- Személyesen
 - telefonon

2. Írásbeli panasz

- Személyesen vagy más felhatalmazott által átadott irat útján
- Postai úton
- Elektronikus levélben

3.2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A szóbeli panaszt az iskola haladéktalanul megvizsgálja és a lehető legrövidebb időn belül orvosolja. Ha a partner a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az iskola a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén a partnernek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén megküldi. Egyéb szóbeli panasz esetén, az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint járunk el. Írásbeli panasz esetén azt érdemben megvizsgáljuk és a panasszal kapcsolatos álláspontunkat, az érdemi döntést/intézkedést pontos indoklással ellátva a panasz közlését követő 15 napon belül írásban megküldjük a partner részére. Igény esetén a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy emailben is értesítést küldünk.

4. PANASZNYILVÁNTARTÁS

4.1. A partnerek panaszairól és az azok megoldását szolgáló 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 orvoslására 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
- a panaszban megjelölt igényről való döntést
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját
- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl. panasz oka, gyakorisága)

4.2. Az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat három évig archiváljuk, ezt követően az adathordozókat (okiratokat) selejtezzük. A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panasz regisztrálásának és elbírálásának célját szolgálják.

Felkészülünk a regisztrációjára és megkezdődik a panasz kivizsgálása, a hiányzó információk, szakvélemények stb. beszerzése. Amennyiben valamennyi fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

A döntés lehet:

- a panasz elfogadása
- panasz részbeni elfogadása
- panasz elutasítása

A döntéshozatalt a válasz elkészítése és megküldése követi írásos formában (írásban, faxon, emailben).

5. A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA

A panasz benyújtása

Regisztráció

Kivizsgálás

Döntés, válasz

Elemzés

6. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

A panasz elutasítása esetén az óvoda a partnert írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

7. EGYÉB RENDELKEZÉSEK**7.1.A szabályzat elérhetősége**

Jelen panaszkezelési szabályzatát az iskola Honlapján (www.kroo.hu) is elérhetővé, illetve közzéteszi.

7.2. Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2021. január 25. napjától hatályos.

Legitimáció

Készült: A Kroó György Zene- és Képzőművészeti Kőbányai AMI
Cím: 1102 Budapest, Szent László tér 34.
Időpont: 2021.01.25.
Tárgy: A Kroó György AMI panaszkezelési szabályzatának elfogadásáról

A Kroó György Zene- és Képzőművészeti Kőbányai AMI nevelőtestülete a Kroó György AMI panaszkezelési szabályzatával egyetért, és azt egyhangúlag elfogadja.

Kissné Nagy Rita

Kissné Nagy Rita
intézményvezető-helyettes

Farkas Zsolt

Farkas Zsolt
tanszakvezető

Dr. Széll Rita

Dr. Széll Rita
intézményvezető



Legitimáció

Készült: A Kroó György Zene- és Képzőművészeti Kőbányai AMI
Cím: 1102 Budapest, Szent László tér 34.
Időpont: 2021.01.25.
Tárgy: A Kroó György AMI panaszkezelési szabályzatának elfogadásáról

A Kroó György Zene- és Képzőművészeti Kőbányai AMI Szülői Munkaközössége a Kroó György AMI panaszkezelési szabályzatával egyetért, és azt egyhangúlag elfogadja.


.....

Révész Enkratisz
SZMK Elnök

Legitimáció

Készült: A Kroó György Zene- és Képzőművészeti Kőbányai AMI
Cím: 1102 Budapest, Szent László tér 34.
Időpont: 2021.01.25.
Tárgy: A Kroó György AMI panaszkezelési szabályzatának elfogadásáról

A Kroó György Zene- és Képzőművészeti Kőbányai AMI Iskola Tanácsa a Kroó György AMI panaszkezelési szabályzatával egyetért, és azt egyhangúlag elfogadja.



Dr. Fazekas Ágnes
az Iskola Tanács elnöke