



A FARKAS FERENC ZENEISKOLA PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

PANASZKEZELÉS RENDJE

Céja: a tanulót, szülőt, pedagógust, egyéb alkalmazottat érintő problémákat a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani vagy megoldani.

Alapvető szabályai:

- A panaszos problémájával az érintetthez forduljon.
- A panasz kezelését a jelzés pillanatában meg kell kezdeni.
- A panaszosnak éreznie kell, hogy ügye nem csak neki fontos.
- Az idő nem mindig segít, az ügyek csak néha oldják meg magukat.
- A panasz kezelésének, a probléma feloldásának kompetenciaszintjei vannak.
- Nem kell minden panasz feloldásának az igazgatónál kezdődnie, ill. végződnie.
- A tipikus problémák külön figyelmet érdemelnek.

Panaszkezelési eljárás:

- A panasz jogosságának vizsgálata.
- Jogos panasz esetén egyeztetés az érintettekkel.
- Tanulságok megfogalmazása.
- A szükséges intézkedések megtétele.
- Az érintettek tájékoztatása.

A közösségek és egyének egyaránt tehetnek panaszt.

A pedagógusok és egyéb alkalmazottak a munkaközösségeken keresztül, a szülők a szülői szervezeten keresztül, a tanulók a szülőkön keresztül is élhetnek panasszal.

A panasz szóban és írásban is megfogalmazható.



Szintjei

I. szint

A szülő problémájával a főtárgy tanárt, ill. a szaktanárt keresheti meg írásban, vagy személyesen, a fogadóóra ideje alatt.

A tanórákon jelentkező problémákat a főtárgy tanár, ill. a szaktanár kezeli.

II. szint

Ha a főtárgy tanár, ill. szaktanár nem kompetens a panasz kezelésében, továbbítja azt a munkaközösség-vezető felé.

III. szint

Ha a munkaközösség-vezető nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnali hatállyal az igazgatóhelyettes felé, illetve amennyiben a munkaközösség-vezető nem tesz intézkedést a panasz kezelésére, a panaszos közvetlenül az igazgatóhelyetteshez fordulhat telefonon, vagy írásban.

IV. szint

Szükség esetén a panaszkezelés érdekében az igazgatóhelyettes jelez az igazgató felé.

Nem megnyugtató problémakezelés esetén a tanuló, ill. a szülő az intézmény vezetőjéhez fordulhat.

V. szint

A probléma további fennállása esetén a panaszos a fenntartótól kérhet jogorvoslatot.



Budapest I. Kerületi
Farkas Ferenc
Zenei Alapfokú Művészeti Iskola



A panaszközlés szinterei:

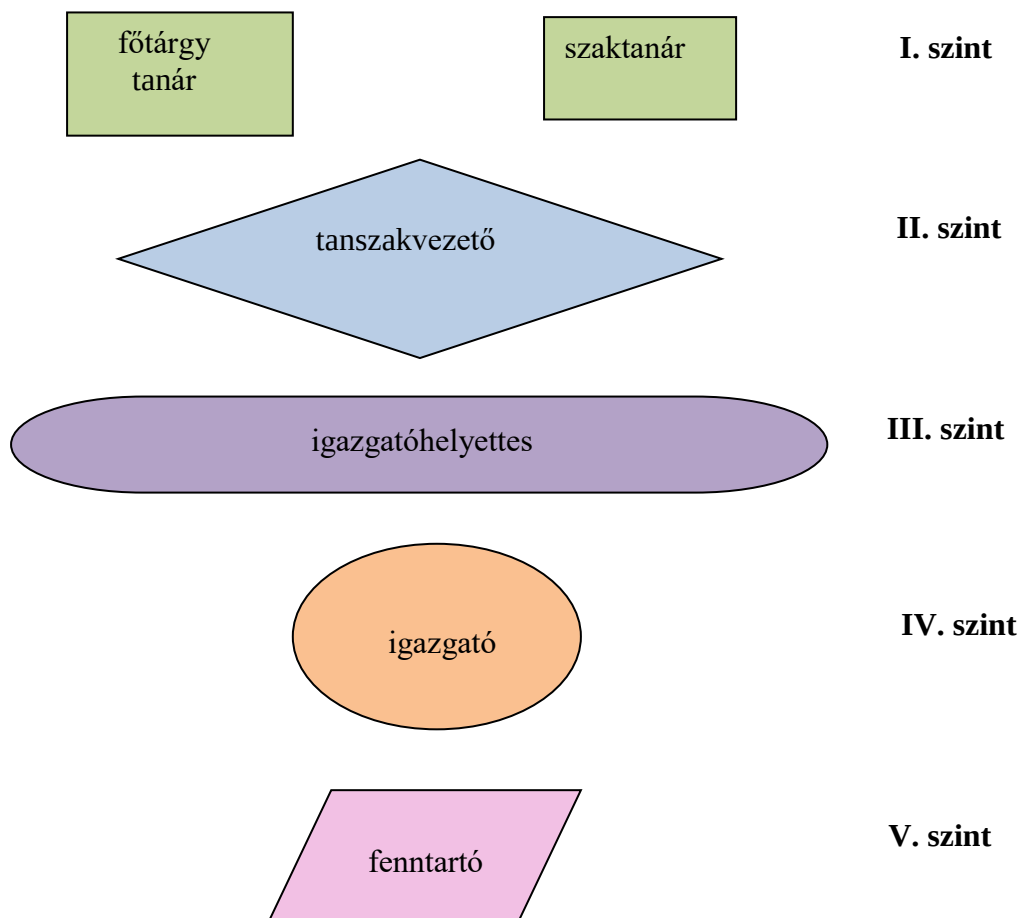
- fogadóórákon
- szülői értekezleteken
- egyéb, előre egyeztetett időpontban történő megbeszéléseken

Panaszkezelési határidők:

- Az I. és II. szinten az érintettnek a problémáról való értesülést követően, ha kompetens annak megoldásában, azonnal meg kell tennie a megfelelő intézkedéseket, illetve továbbítani a következő szintre.
- Az igazgatóhelyettes 3 napon belül köteles egyeztetni az érintettekkel, és megtenni a megfelelő intézkedéseket.
- Az igazgató 15 napon belül megbeszélést kezdeményez az érintettekkel.
- A fenntartó 30 napon belül megvizsgálja a panaszt.
- Az igazgató, a fenntartó 30 napon belül írásban ad tájékoztatást a panasz kezeléséről.



Panaszkezelés



Budapest, 2024. március 19.

Fodor Barbara

igazgató