

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

## Premier Művészeti Szakgimnázium, Gimnázium és Alapfokú Művészeti Iskola

### 1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

#### 1.1. Bevezetés

A Premier Művészeti Szakgimnázium, Gimnázium és Alapfokú Művészeti Iskola a külső és belső 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 a partnerek elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon az intézményi működésnek.

#### 1.3. Alapelvek

- A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek, pártatlannak és érdeminek kell lennie.
- A panasz kivizsgálása során fel kell tární a panasz okát, indokát, és jogos panasz esetén a szükséges intézkedést meg kell tenni.
- A beérkezett észrevételeket az intézmény értékeli, és azokat a működés javítása érdekében felhasználhatja.
- A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlő bánásmód mellett, azonos eljárási szabályok szerint kell kezelni.
- A panaszkezelés során az intézmény biztosítja az érintettek személyiségi jogainak és adatvédelmi szempontjainak tiszteletben tartását.

#### 1.4. A szabályzat hatálya

Jelen panaszkezelési szabályzat hatálya kiterjed az intézmény valamennyi tanulójára, a tanulók szüleire, törvényes képviselőire, az intézmény pedagógusaira, oktatóira, alkalmazottaira, valamint minden olyan külső partnerre vagy érintettre, aki az intézmény működésével, döntésével, intézkedésével vagy mulasztásával kapcsolatban panaszt kíván tenni.

A panaszok kezelése elsődlegesen az intézményen belül, jelen szabályzat rendelkezései szerint történik. Az intézmény célja, hogy a felmerülő problémákat, sérelmeket és észrevételeket lehetőség szerint helyben, gyorsan, érdemben és dokumentált módon rendezze.

Jelen szabályzat nem érinti és nem korlátozza a panaszos jogszabályban biztosított jogorvoslati jogait.

#### 1.5. Jogszabályi háttér

A szabályzat alkalmazása során különösen az alábbi jogszabályok mindenkor hatályos rendelkezései irányadók:

- 2011. évi CXCV. törvény a nemzeti köznevelésről;
- 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet a nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról;
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról;
- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR);
- a Polgári Törvénykönyv személyiségi jogokra vonatkozó rendelkezései, amennyiben az ügy jellege ezt indokolja.

#### 1.6. A panasz fogalma

Panasznak minősül minden olyan szóban vagy írásban tett bejelentés, amelyben a panaszos az intézmény működésével, döntésével, intézkedésével, mulasztásával vagy az intézményben vele kapcsolatba kerülő személy eljárásával összefüggésben sérelmet, kifogást vagy jogsérelemre utaló körülményt jelez.

Nem minősül panasz az általános tájékoztatáskérés, javaslat, vélemény vagy olyan kérés, amely nem tartalmaz konkrét sérelmet vagy kifogást.

## 1.7. Adatkezelési rendelkezések

A panaszkezelés során az intézmény kizárólag a panasz kivizsgálásához és megválaszolásához szükséges személyes adatokat kezeli, így különösen a panaszos nevét, elérhetőségét, a panasz tartalmát, az ügyben érintett személyek adatait, valamint az intézkedések dokumentumait.

Az adatkezelés célja a panasz kivizsgálása, megválaszolása, dokumentálása és a szükséges intézkedések megtétele. A panaszkezeléssel kapcsolatos adatokhoz kizárólag az ügy intézésében részt vevő, arra jogosult személyek férhetnek hozzá.

A panaszkezelési iratokat az intézmény a vonatkozó iratkezelési szabályok szerint, illetve a jogszabályban vagy belső iratkezelési rendben meghatározott ideig őrzi meg.

## 2. A PANASZKEZELÉS MENETE

### 2.1. A panasz bejelentése

A panasz bejelentése az intézményhez történik. Panaszt tehet tanuló, szülő vagy törvényes képviselő, pedagógus, oktató, alkalmazott, illetve az intézménnyel kapcsolatban álló külső partner vagy egyéb érintett személy.

A panasz szóban vagy írásban nyújtható be az intézményhez. A panasz bejelentése elsődlegesen az intézmény igazgatójához történik. Amennyiben a panasz tagintézményt érint, a panasz a tagintézmény-vezetőnél vagy az igazgatóhelyettesnél is bejelenthető, aki gondoskodik annak intézményi panaszkezelési rend szerinti továbbításáról és kezeléséről.

A bejelentés formája	A bejelentés módja	Helye / címzettje	Időpontja / elérhetősége
Szóbeli panasz	személyesen	Premier Művészeti Szakgimnázium, Gimnázium és AMI székhelye: 5600 Békéscsaba, Szigligeti utca 6. – igazgató	ügyfélfogadási időben, illetve előzetesen egyeztetett időpontban
Szóbeli panasz	személyesen	Budapesti tagintézmény: 1143 Budapest, Gizella út 37. – tagintézmény-vezető vagy igazgatóhelyettes	ügyfélfogadási időben, illetve előzetesen egyeztetett időpontban
Szóbeli panasz	személyesen	Szegedi tagintézmény: 6725 Szeged, Moszkvai krt. 11. – tagintézmény-vezető vagy igazgatóhelyettes	ügyfélfogadási időben, illetve előzetesen egyeztetett időpontban
Szóbeli panasz	személyesen	fogadóórán, szülői értekezleten, munkaközösségi, tantestületi vagy egyéb intézményi értekezleten	az adott alkalom időpontjában
Írásbeli panasz	személyesen átadott irat útján	az intézmény székhelyén vagy tagintézményeiben	ügyfélfogadási időben
Írásbeli panasz	postai úton	Premier Művészeti Szakgimnázium, Gimnázium és AMI, 5600 Békéscsaba, Szigligeti utca 6.	folyamatosan
Írásbeli panasz	elektronikus úton	premiermuveszeti@premiermuveszeti.hu	folyamatosan
Írásbeli panasz	panaszládában elhelyezve	az intézmény székhelyén vagy tagintézményeiben kihelyezett panaszládában	az intézmény nyitvatartási idejében

A panasz bejelentése során lehetőség szerint meg kell adni a panaszos nevét, elérhetőségét, a panasz tárgyát, valamint a panasz kivizsgálásához szükséges lényeges körülményeket.

Névtelen panasz esetén az intézmény a panasz tartalmát mérlegeli, és indokolt esetben saját hatáskörben intézkedhet a kivizsgálásról.

### 2.2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A szóbeli panaszt az intézmény lehetőség szerint haladéktalanul megvizsgálja. Amennyiben a panasz azonnal kivizsgálható és orvosolható, az intézmény az indoklással ellátott döntést a panaszossal mielőbb közli.

Írásbeli panasz esetén az intézmény a panasz beérkezését követő 30 napon belül írásban megküldi döntését a panaszos részére. A határidők számítása a panasz beérkezését követő napon kezdődik.

Indokolt esetben, különösen ha a panasz kivizsgálása több személy vagy szervezeti egység bevonását igényli, a válaszadási határidő egy alkalommal meghosszabbítható. A hosszabbításról és annak okáról a panaszost tájékoztatni kell.

Ha a panasz kezelése nem az intézmény hatáskörébe tartozik, az intézmény tájékoztatja a panaszost arról, hogy panaszával mely szervhez vagy hatósághoz fordulhat, illetve indokolt esetben az intézmény maga veszi fel a kapcsolatot az illetékes szervvel.

A jogorvoslati lehetőségeket a mindenkor hatályos jogszabályok határozzák meg. A jelen szabályzat szerinti panaszkezelés nem zárja ki a jogszabályban biztosított jogorvoslati lehetőségek igénybevételét.

### **2.3. Panaszkezelés tanuló vagy szülő esetében**

A tanuló, a szülő vagy a törvényes képviselő panaszával elsődlegesen az érintett pedagógushoz, oktatóhoz vagy osztályfőnökhöz fordulhat.

Az érintett pedagógus, oktató vagy osztályfőnök megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben a panasz nem megalapozott, a panaszossal egyeztetve tisztázza az ügyet. Jogos vagy részben jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel, és törekszik a probléma megnyugtató rendezésére.

Amennyiben a panasz az érintett pedagógus, oktató vagy osztályfőnök közreműködésével nem rendezhető, a panasz az igazgató, illetve tagintézményt érintő ügyben a tagintézmény-vezető vagy igazgatóhelyettes felé továbbítható.

Az igazgató, illetve az illetékes vezető 3 munkanapon belül egyeztetést kezdeményez a panaszossal. Szükség esetén a kivizsgálásba bevonható az érintett munkaközösség-vezető vagy más illetékes személy is.

Az egyeztetés eredményét, a megállapodást vagy az intézkedést szükség szerint írásban kell rögzíteni. Eredménytelen egyeztetés esetén a panaszos a jogszabályokban meghatározott módon a fenntartóhoz vagy más illetékes szervhez fordulhat.

### **2.4. Panaszkezelési eljárásrend az alkalmazottak részére**

Az alkalmazottak panaszukat szóban vagy írásban eljuttathatják a közvetlen munkahelyi vezetőhöz, tagintézményt érintő ügyben a tagintézmény-vezetőhöz vagy igazgatóhelyetteshez, illetve szükség esetén az intézmény igazgatójához.

A felelős személy 3 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát. Ha a panasz nem megalapozott, a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal. Ha a panasz jogosnak vagy részben jogosnak minősül, a felelős 5 munkanapon belül egyeztetést kezdeményez a panaszossal.

Az egyeztetés eredményét és az esetleges megállapodást írásban kell rögzíteni. Ha a probléma a felelős személy közreműködésével megnyugtatóan rendeződik, a panaszkezelési eljárás lezárul.

Ha a probléma nem oldódik meg a felelős személy közreműködésével, az intézményvezető 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, és javaslatot tesz a probléma kezelésére.

Ezt követően az intézményvezető egyeztet a panaszossal, és a megállapodást írásban rögzítik. Eredménytelen egyeztetés esetén a panaszos a jogszabályokban meghatározott módon a fenntartóhoz vagy más illetékes szervhez fordulhat.

A munkaviszonnyal, köznevelési foglalkoztatotti jogviszonnyal vagy más foglalkoztatási jogviszonnyal kapcsolatos jogvitákra a mindenkor hatályos jogszabályok rendelkezései irányadók.

### **2.5. Összeférhetetlenség**

A panasz kivizsgálásában nem vehet részt olyan személy, akivel szemben a panasz irányul, vagy akitől az ügy tárgyilagossága megítélésére bármely okból nem várható el. Ilyen esetben az igazgató, illetve tagintézményt érintő ügyben az illetékes vezető más személyt jelöl ki a panasz kivizsgálására.

### **2.6. Gyermekvédelmi tárgyú panaszok kezelése**

Amennyiben a panasz gyermekvédelmi kérdést, a tanuló veszélyeztetettségét, bántalmazását vagy súlyos jogsérelmét érinti, az intézmény a vonatkozó jogszabályok, belső gyermekvédelmi eljárásrend és jelzési kötelezettség szerint jár el.

### **3. DOKUMENTÁCIÓS ELŐÍRÁSOK**

Az intézmény a panaszokról „Panaszkezelési nyilvántartás”-t vezet, amelynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. a panasz tételének időpontja;
2. a panasztevő neve és elérhetősége, amennyiben rendelkezésre áll;
3. a panasz leírása, írásbeli panasz esetén az írott dokumentum;
4. a panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve és beosztása;
5. a panasz kivizsgálásának módja és eredménye;
6. az esetleg szükséges intézkedés megnevezése és várható eredménye;
7. az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve;
8. a panasztevő tájékoztatásának időpontja;
9. írásbeli tájékoztatás esetén annak dokumentuma;
10. írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata arról, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja-e;
11. amennyiben a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, feljegyzés a további teendőkről.

### **4. MELLÉKLET**

A szabályzat melléklete:

- 1. számú melléklet: Panaszbejelentő lap

Békéscsaba, 2025. szeptember 01.

Kulcsár Sándor s.k.  
igazgató

**1. számú melléklet****PANASZBEJELENTŐ LAP**

<b>Panaszos neve:</b>	
<b>Panaszos elérhetősége:</b>	
<b>A panasz benyújtásának időpontja:</b>	
<b>A panasz benyújtásának módja:</b>	szóbeli / írásbeli / elektronikus / postai / panaszláda
<b>A panasz rövid leírása:</b>	
<b>A panasszal érintett személy, szervezeti egység vagy esemény:</b>	
<b>A panaszos által kért intézkedés:</b>	
<b>Csatolt dokumentumok:</b>	

A panaszkezeléssel összefüggő személyes adatokat az intézmény kizárólag a panasz kivizsgálása és megválaszolása céljából kezeli.

Kelt:

Panaszos aláírása: