



VAJDA PÉTER ÉNEK-ZENEI ÁLTALÁNOS ÉS SPORTISKOLA
OM 034931

1089 BUDAPEST, Vajda Péter utca 25-31.

Telefon: (+36-1) 333 49 13;

E-mail: info@vajdaiskola.hu; titkarsag@vajdaiskola.hu;

Web: www.vajdaiskola.hu

PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁSREND

Az iskola tanulóit és szüleit, gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles illetve jogosult intézkedésre.

A szabályzat célja

Az intézményben felmerülő panaszok kivizsgálása és rendezése egységes, átlátható és pártatlan módon. A szülők, tanulók, az iskola partnerei számára világos, átlátható és megnyugtató utat mutasson a felmerülő problémák rendezésére. A folyamat alapköve a fokozatosság és a dokumentáltság.

Alapelvek:

- A beérkezett észrevételeket, panaszokat kell kezelni
- Minden panaszt az eljárásrend alapján kell kezelni, betartva az illetékességi szinteket

A panasz benyújtása

- Szóban: az érintett pedagógusnál vagy az osztályfőnöknél személyesen hétfőtől csütörtökig 8.00 és 15.30 óra között, pénteken 8.00 és 13.00 között a titkárságon, egyéni fogadóórán, fogadóórán, szülői értekezleten
- Írásban: az intézmény titkárságán leadva papír alapon vagy hivatalos e-mail útján (info@vajdaiskola.hu)
- Írásban a <https://panaszkezeles.vajdaiskola.hu/> oldalon

Illetékességi szintek

- Első szint: érintett pedagógus vagy osztályfőnök (közvetlen rendezés). Ha közösen megoldást találnak a probléma kezelésére, lezárult a problémamegoldási folyamat.
- Második szint: munkaközösségvezető vagy igazgatóhelyettes (mediáció). Abban az esetben, ha az érintett pedagógus nem tudta megoldani a problémát, vagy a diák, a szülő továbbra is elégedetlen és panaszát fenntartja. Ha rendezésre kerül a panasz, akkor lezárult a problémamegoldási folyamat.
- Harmadik szint: Intézményvezető (hivatalos vizsgálat és határozat). Ha az igazgatóhelyetteseknek nem sikerül rendezni a szóban jelzett problémát, akkor a Panasznyilvántartó Lap kitöltésével, írásos formában jelzik a panaszt az igazgatónak. Ezt követően az igazgató vezetésével, bevonásával történik intézkedés. Amennyiben az sikerrel zárul, a felek megegyeznek, minden érintett fél erről írásban tájékoztatást kap.
- Negyedik szint: Ezt követően az igazgató vezetésével, bevonásával történik intézkedés.



VAJDA PÉTER ÉNEK-ZENEI ÁLTALÁNOS ÉS SPORTISKOLA
OM 034931

1089 BUDAPEST, Vajda Péter utca 25-31.

Telefon: (+36-1) 333 49 13;

E-mail: info@vajdaiskola.hu; titkarsag@vajdaiskola.hu;

Web: www.vajdaiskola.hu

- Amennyiben az sikerrel zárul, és a felek megegyeznek, minden érintett fél erről írásban tájékoztatást kap.

Panaszkezelés folyamata

A panasz benyújtását követően intézményünk elsődleges feladata annak eldöntése, hogy a bejelentés panasznak minősül-e vagy sem. Amennyiben igen, sor kerül a panasz regisztrációjára és megkezdődik a panasz kivizsgálása, a hiányzó információk beszerzése. Amennyiben valamennyi fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

Határidők

- Kivizsgálás: a panasz benyújtását követően 15 munkanapon belül.
- Válaszadás: a vizsgálat lezárását követő 5 munkanapon belül, írásban.

A döntés lehet:

- a panasz elfogadása
- a panasz részbeni elfogadása
- a panasz elutasítása.

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

Jegyzőkönyvezés

Minden hivatalos panaszról és az azzal kapcsolatos egyeztetésekről jegyzőkönyv készül.

Panasznyilvántartás

A beérkezett panaszokról és az azokat megoldó intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, amely az alábbi adatokat tartalmazza.

A nyilvántartás az irattárban található, amelynek felügyelete az iskolavezetés, iktatása az iskolatitkár feladata.

Jogorvoslati lehetőség:

A panasz elutasítása esetén az iskola a panasztevőt írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz fordulhat.

Szabályzat elérhetősége:

Jelen szabályzat az intézmény titkarságán és az iskola honlapján is elérhető.



VAJDA PÉTER ÉNEK-ZENEI ÁLTALÁNOS ÉS SPORTISKOLA
OM 034931

1089 BUDAPEST, Vajda Péter utca 25-31.

Telefon: (+36-1) 333 49 13;

E-mail: info@vajdaiskola.hu; titkarsag@vajdaiskola.hu;

Web: www.vajdaiskola.hu

PANASZNYILVÁNTARTÓ LAP

<i>Iktatószám:</i>	
<i>Panasz benyújtásának ideje:</i>	
<i>Panasz benyújtásának módja</i>	<i>szóban - írásbeli</i>
Panasztevő (név, cím, telefon, e-mail)	
Panasz részletes leírása, körülményei (mikor történt, kik az érintettek, pontos leírása a történeteknek, ...)	
Csatolt melléklet megnevezése:	

**dőlt betűs részeket az intézmény tölti ki*