



META Mesterek és Tanítványok
Alapfokú Művészeti Iskola
1133 Budapest, Hegedűs Gyula utca 97/c

Panaszkezelési Szabályzat

META Mesterek és Tanítványok Alapfokú Művészeti Iskola

1133 Budapest, Hegedűs Gyula utca 97/C

OM: 200 211



Intézményünk létszáma nem éri el az ötven főt, így a 2023. évi XXV. törvény a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról nem vonatkozik iskolánkra.

I. Panaszkezelési rend az intézményben:

- Az iskola tanulóit, szüleit /gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekkel kapcsolatban az iskolaköteles illetve jogosult intézkedésre.
- A panasz jogosságát, a körülményeket az intézmény vezetője vagy helyettesei kötelesek megvizsgálni.
- Jogossága esetén kötelesek az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél, irányító testületénél intézkedést kezdeményezni.

II. Panaszkezelés lépcsőfokai

1. Konkrét esetben eljáró szaktanár kezeli a problémát,
2. A szaktanár az, igazgatóhelyettesekhez fordul,
3. Az igazgatóhelyettes az igazgatóhoz fordul,
4. A panasztevő közvetlenül az igazgatóhoz fordul.

III. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszaikat megtehetik:

- Személyesen
- Telefonon (06-1/7939081)
- Írásban (1133 Budapest, Hegedűs Gyula u. 97/c)
- Elektronikusan (info@metaami.hu)

A panaszok kezelése – a panasz tárgyától függően – az adott szaktanár, vagy az igazgatóhelyettes hatáskörébe tartozik.



IV. Panaszkezelés tanuló esetében

- A panaszos problémájával a szaktanárhoz fordul.
- A szaktanár aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén a szaktanár egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha a szaktanár nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt azonnal az igazgató felé.
- Az igazgató 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 jelenti a panaszt a fenntartó felé.
- Az iskola igazgatója 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 igazgatóhelyettes, 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.

V. 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 elfogadja az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult. 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 iskola igazgatója a fenntartó képviselőjének bevonásával megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesz a probléma kezelésére — írásban is.
- Ezután, a fenntartó képviselője, az igazgató 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 munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.
- A folyamat gazdája az igazgatóhelyettes, 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.

VI. Dokumentációs előírások

A panaszokról az igazgatóhelyettesek „Panaszkezelési nyilvántartás”-t kötelesek vezetni, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. A panasz tételének időpontja
2. A panasztevő neve
3. A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum)
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



META Mesterek és Tanítványok
Alapfokú Művészeti Iskola
1133 Budapest, Hegedűs Gyula utca 97/c

8. A panasztevő tájékoztatásának időpontja
9. Ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma
10. Írásban tett 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.



META Mesterek és Tanítványok
Alapfokú Művészeti Iskola
1133 Budapest, Hegedűs Gyula utca 97/c

VII. *Panaszkezelési Nyilvántartó Lap*

Panaszkezelési nyilvántartó lap	
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve:
Panasz leírása:	
A panaszt befogadó neve és beosztása:	A kivizsgálás módja:
A panasz kivizsgálásának eredménye:	
Szükséges intézkedés, határidő:	
Végrehajtásért felelős neve és beosztása:	A panasztevő tájékoztatásának időpontja:



META Mesterek és Tanítványok
Alapfokú Művészeti Iskola
1133 Budapest, Hegedűs Gyula utca 97/c

A Panaszkezelési Szabályzatot a META AMI nevelőtestülete elfogadta:

Budapest, 2025. 08. 26.



Miklós Marcell Igazgató

