



**ZENEAKADÉMIA**  
BARTÓK  
KONZERVATÓRIUM

Liszt Ferenc Zeneművészeti Egyetem  
**Bartók Béla Zeneművészeti és Hangszerképző Gyakorló  
Szakgimnázium**

**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**



## **1.§**

### **Szabályzat célja, hatálya**

(1) Jelen szabályzat célja, hogy a Liszt Ferenc Zeneművészeti Egyetem Bartók Béla Zeneművészeti és Hangszerészképző Gyakorló Szakgimnázium (továbbiakban: Szakgimnázium) feladatainak és minőségbiztosítási rendszerének figyelembe vételével egységes panaszkezelési szabályozás valósuljon meg a Szakgimnázium egészében.

(2) A szabályzat hatálya kiterjed a képzésben összes érintett résztvevőre (tanulók, tanárok, dolgozók, szülők és külső partnerek), valamint az érdeklődőkre, abban az esetben, ha panaszt tennének a Szakgimnázium tevékenységével kapcsolatban.

## **2.§**

### **Általános szabályok, fogalom meghatározás**

(1) Hivatalos panaszkezelési eljárás: a panasz megtételének alapvető eljárási formája. A panaszos megkeresése nyilvántartásba kerül, a kivizsgálás után az Igazgató által aláírt, hivatalos válasszal zárul az eljárás.

(2) A Szakgimnázium minden panaszt (függetlenül annak benyújtási módjától) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény előírásainak megfelelően kezel.

(3) A Liszt Ferenc Zeneművészeti Egyetem „A szervezeti integritást sértő események eljárásrendje” szabályzata a Szakgimnázium területén is hatályos, az abban foglaltakkal jelen szabályzat is harmonizált. A panaszkezelés során esetlegesen felmerülő, jelen szabályzatban nem tárgyalt kérdésekben az ott megfogalmazottak adnak iránymutatást.

## **3.§**

### **Panaszkezelési rendszer, a panaszkezelés általános szabályai**

(1) A panaszokat és panaszosokat a Szakgimnázium bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.

(2) A panaszkezelési eljárás magában foglalja:

- a panasz kivizsgálását
- a panasz megszüntetésére kezdeményezett intézkedést
- a panasztevő tájékoztatását



- a panasztevőtől érkezett visszajelzést és a panaszkezelési ügyletekről vezetett nyilvántartást.

#### **4.§**

#### **Panaszkezelési eljárás**

(1) A képzésben résztvevők a panaszukat szóban vagy írásban közölhetik az intézménnyel, illetve az intézmény megbízásából eljáró személlyel (elsősorban az osztályfőnökkel).

(2) A szóban, személyesen vagy telefonon előterjesztett panaszt – amennyiben lehetséges – azonnal ki kell vizsgálni és orvosolni kell.

(3) Az írásban benyújtott panaszt a Szakgimnázium igazgatója, távollétében a helyettese vizsgálja ki. Az Igazgató ellen irányuló panaszt a Szakgimnázium kivizsgálásra felterjeszti a Fenntartó felé.

(4) Hivatalos panaszkezelési eljárás kizárólag a panaszfelvételi űrlap, illetve a jegyzőkönyv szabályos kitöltésével és aláírásával kezdeményezhető.

(5) A Szakgimnáziumhoz beérkezett írásbeli panasz a beérkezését követően azonnal, de legkésőbb a beérkezést követő munkanapon továbbításra kerül a panasz kivizsgálására jogosult (Igazgató, vagy Fenntartó) felé.

(6) Panaszfelvételi űrlapon (1. sz. melléklet) benyújtott írásbeli panaszra, a panasz beérkezését követően 30 napon belül, írásban érdemi választ ad az intézmény és gondoskodik annak közléséről a panasztevő felé.

(7) A Szakgimnáziumhoz beérkezett szóbeli panaszról – amennyiben a panaszos kéri – jegyzőkönyv készül. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz egyedi azonosítószámot kap.

(8) A panaszról felvett jegyzőkönyvnek (2. sz. melléklet) tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a panasztevő neve, lakcíme;
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- a panasz részletes leírása, a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- az intézmény nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges;
- a jegyzőkönyvet felvevő és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a panasztevő aláírása;
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;



- a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

(9) A Szakgimnázium munkatársa által kitöltött jegyzőkönyvet, az elkészültét követő 3 munkanapon belül a panaszos személyesen megtekintheti, aláírásával hitelesítheti. A Szakgimnázium a panasztevő kérésére a jegyzőkönyvet szkennelve a megadott elérhetőségre továbbítja és a panaszos ezúton is megteheti észrevételeit az elküldés napjától számított 3 munkanapon belül. Amennyiben a panaszos nem él ezzel a jogával, a jegyzőkönyv hitelessé válik.

(10) Az igazgató – a témáért felelős vagy a panaszban érintett munkatárs meghallgatásával – a panasz okait kivizsgálja, megállapítja a felelősöket és intézkedik, hogy a panaszt orvosolja, illetve, hogy annak okát megszüntesse.

(11) Amennyiben a panasz alaposnak bizonyul, a panasz okát meg kell szüntetni, az okozott sérelmet orvosolni kell, ezekről a panaszost az igazgató tájékoztatja. Amennyiben a panasz alaptalan, a tényről írásbeli tájékoztatást kell küldeni a panasztevőnek. A Szakgimnázium a panasz elutasítását minden esetben indokolja is.

(12) A panaszkezelés során keletkezett dokumentumokat az intézmény iktatja, és öt évig megőrzi, az ellenőrző hatóságok kérésére bemutatja.

(13) A panasz elutasítása esetén a panasztevő írásbeli tájékoztatást kap arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóságnál vagy békéltető testületnél kezdeményezheti az eljárás felülvizsgálatát. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell az illetékes hatóság székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét is.

## 5.§

### **Panaszkezeléssel kapcsolatos további adminisztrációs teendők**

(1) A Szakgimnázium félévente értékelő megbeszélést szervez, és amennyiben szükséges és lehetséges, javító intézkedéseket hoz a panaszok megismétlődésének megakadályozására.

(2) Amennyiben a panaszok a javító intézkedések ellenére is megismétlődnek, a Szakgimnázium írásbeli tájékoztatást ad a Fenntartónak. 0



## 6.§

### Záró rendelkezések

(1) A Szakgimnázium a Panaszkezelési szabályzatot honlapján elérhetővé teszi. Jelen szabályzatot a munkatársak megismerték, a benne foglaltakkal egyetértettek. A szabályzat 2019. március 1-től lép életbe.

(2) Szakgimnázium igazgatója a panaszkezelési szabályzatot évente felülvizsgálja, és szükség szerint aktualizálja. A hatályos szabályzat mindenkor hozzáférhető az intézmény honlapján keresztül, illetve az intézmény helyben is betekintési lehetőséget biztosít a Szakgimnázium titkárságán.

(3) A Szabályzat felülvizsgálatát, módosítását a Szakgimnázium Fenntartója is bármikor jogosult kezdeményezni.

Dr. Benkő Szabolcs s.k

igazgató

Jelen szabályzat kiadásával a Liszt Ferenc Zeneművészeti Egyetem rektora egyetértett.

Budapest, ....

.....  
Liszt Ferenc Zeneművészeti Egyetem  
rektor s.k

### Mellékletek

1. sz. melléklet: Panaszfelvételi űrlap
2. sz. melléklet: Panaszfelvételi jegyzőkönyv



### Panaszfelvételi űrlap

A panasztevő adatai:

Neve	
Címe	
Telefonszáma	
E-mail címe	

A panasz részletes leírása:

.....

.....

.....

.....

.....

Csatolt dokumentum(ok):

Kelt:

Aláírás:

A szakgimnázium tölti ki!		iktatószám:
Intézkedő neve		
beérkezés dátuma		
kezelésének módja, határideje		
A panaszkezelés végrehajtását igazolom:		
tájékoztató levél megküldésének dátuma		



Jegyzőkönyv

a képzésben résztvevő szóbeli panaszáról

A panasztevő adatai:	
Neve	
Címe	
Telefonszáma	
E-mail címe	
A panasz előterjesztésének helye, ideje, módja:	
A panasz leírása, csatolt dokumentumok jegyzéke:	
A panasz egyedi azonosítószáma:	
Az iskola álláspontja (amennyiben azonnali kivizsgálás lehetséges):	

Kelt:

.....

a jegyzőkönyvet felvevő aláírása

a panasztevő aláírása