



ZALASZENTGRÓTI ERKEL FERENC ALAPFOKÚ MŰVÉSZETI ISKOLA

8790 Zalaszentgrót, Ifjúság u.2. - Tel.: 83/360-136 - E-mail: zeneiskola.grotsuli@gmail.com



Zalaszentgróti Erkel Ferenc Alapfokú Művészeti Iskola

HÁZIREND

2021.

Készítette:

Bodnár Sándor
intézményvezető

Tartalom

I.	A HÁZIREND CÉLJA, NYILVÁNOSSÁGA, ELFOGADÁSA, TÖRVÉNYI HÁTTERE.....	3
1.	A Házirend célja és feladata.....	3
2.	A Házirend időbeli és térbeli hatálya	3
3.	A Házirend nyilvánossága.....	3
4.	A Házirend elfogadásának és módosításának szabályai	4
5.	Adatkezelés	4
6.	A Házirendet meghatározó törvények, rendeletek és szabályzatok	4
II.	A TANULÓI JOGOK GYAKORLÁSÁVAL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK	4
1.	Tanuláshoz, képzéshez való jog	4
2.	Személyiségi jogok	5
3.	Tájékoztatáshoz és információszerzéshez való jog.....	5
4.	Véleménynyilvánítási jog.....	5
5.	További jogok:	6
6.	Jogorvoslathoz való jog.....	6
	<i>A pedagógusok</i>	<i>6</i>
	<i>A szülő (törvényes képviselő)</i>	<i>7</i>
	<i>Az igazgatóhelyettes</i>	<i>7</i>
III.	A TANULÓK KÖTELESSÉGEIVEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK	7
1.	Tanulmányi kötelezettségek.....	7
2.	Magatartás, viselkedés	8
3.	A tanulókkal szembeni fegyelmező intézkedések.....	8
4.	A büntetőjogi és fegyelmi eljárás hatálya alá nem tartozó, pedagógus vagy a köznevelési intézmény egyéb alkalmazottja ellen irányuló, a tanuló részéről elkövetett közösségellenes vagy azzal fenyegető cselekmények megelőzésének, kivizsgálásának, elbírálásának elvei és az alkalmazandó intézkedések.....	9
5.	A tanulók jutalmazása	9
6.	Térítési díj, tandíjfizetésre vonatkozó rendelkezések.....	10
7.	A szociális ösztöndíj, szociális támogatás megállapításának és felosztásának elvei.....	10
IV.	AZ ISKOLA MUNKARENDJE	11

1.	A nyitvatartás rendje	11
2.	A benttartózkodás rendje.....	11
3.	A helyiségek használatának rendje.....	11
4.	A tanítási órák, óraközi szünetek rendje, időtartama, tantárgyválasztás lehetősége.....	11
5.	Az egyéb foglalkozások rendje	12
6.	A tanulók távolmaradásával és a mulasztásokkal kapcsolatos szabályok	13
7.	Az Alapfokú Művészeti Iskola vizsgáinak eljárási szabályai	13
	<i>A vizsgák fajtái</i>	<i>13</i>
8.	Tanórán kívüli elfoglaltságok.....	13
9.	Utazások, fesztiválok, táborozások előírásai:.....	13
V.	AZ ISKOLA HELYISÉGEI, BERENDEZÉSI TÁRGYAI, ESZKÖZEI, AZ ISKOLÁHOZ TARTOZÓ TERÜLETEK HASZNÁLATI RENDJE.....	15
1.	Helyiségek, berendezési tárgyak használata.....	15
2.	Kották, tankönyvek, taneszközök, használata	15
3.	Hangszerkölcsonzés, hangszer használat rendje	15
4.	Népviséletek használati rendje	15
VI.	ÓVÓ-VÉDŐSZABÁLYOK.....	16
1.	Balesetvédelem	16
2.	Tűzvédelem.....	16
3.	Vagyonvédelem	16
4.	Egészségügyi ellátás.....	16
5.	Higiénia Szabályok, járványügyi rendelkezések	16
VII.	LEGITIMÁCIÓS ZÁRADÉK	18
	MELLÉKLET	19
1.	számú melléklet - PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT.....	19
	<i>Panaszok kezelése a tanulók részére.....</i>	<i>19</i>
	<i>Felelősségek és hatáskörök:</i>	<i>20</i>
	<i>A dokumentumok és bizonylatok rendje:.....</i>	<i>20</i>
	<i>Panaszkezelés az alkalmazottak részére</i>	<i>20</i>
	<i>Felelősségek és hatáskörök:</i>	<i>21</i>
	<i>A dokumentumok és bizonylatok rendje:.....</i>	<i>21</i>

I. A HÁZIREND CÉLJA, NYILVÁNOSSÁGA, ELFOGADÁSA, TÖRVÉNYI HÁTTERE

1. A Házirend célja és feladata

1. A házirend az iskola önálló belső jogforrása. A Pedagógiai Programmal és a szervezeti és működési szabályzattal, valamint a fenntartó döntéseivel együtt meghatározza az intézmény belső működését.
2. A Házirend határozza meg a tanulói jogok és köteleességek gyakorlásával, a tanulói magatartás szabályaival, valamint az iskola munkarendjével kapcsolatos rendelkezéseket.
3. A Házirendbe foglalt előírások célja biztosítani az iskola törvényes működését, az iskolai nevelés és oktatás zavartalan megvalósítását, valamint a tanulók iskolai közösségi életének megszervezését.
4. A Házirend megsértése fegyelmező intézkedést, vagy fegyelmi büntetést von maga után.

2. A Házirend időbeli és térbeli hatálya

A házirend betartása kötelező minden, az iskolával jogviszonyban álló tanulóra, pedagógusra és alkalmazottra. Előírásai értelemszerűen alkalmazandók a szülőkre (gondviselőkre), akik a tanulók törvényes képviselőiként gyakorolnak jogokat, illetve teljesítenek kötelezettségeket, és az iskolát felkereső, az iskolával jogviszonyban nem állókra is.

Előírásai azokra az iskolai és iskolán kívüli, tanítási időben, illetve tanítási időn kívül szervezett programokra is vonatkoznak, amelyeket a Pedagógiai Program alapján az iskola szervez, és amelyeken az iskola ellátja a tanulók felügyeletét.

3. A Házirend nyilvánossága

1. A Házirend előírásai nyilvánosak. Azokat minden érintettnek (tanuló, szülő, alkalmazott) meg kell ismernie.
2. A Házirend megtekinthető:
 - az iskola honlapján
 - az iskola tanári szobájában
 - az iskola titkárságán
 - az iskola irattárában
3. A Házirend egy példányát, kivonatos formában – a Köznevelési törvény előírása szerint – az iskolába történő beiratkozáskor minden tanulónak meg kell kapnia.
4. A Házirend az elfogadás időpontjától lép hatályba, és a nyilvánosságra hozatalának napjától visszavonásig érvényes.
5. A megfogalmazott szabályok csak az intézménybe való belépéstől, annak jogszerű elhagyásáig terjedő időre, ill. a Pedagógiai Programban kötelezően előírt, az intézményen kívül tartott programok, foglalkozások ideje alatt érvényesek.

4. A Házirend elfogadásának és módosításának szabályai

1. A Házirendet a nevelőtestület fogadja el, véleményének, javaslatának figyelembe vételével.
2. A Házirend módosítása az érintettek javaslatára, kérésére, illetve törvényi változások esetén meghatározott eljárás keretében történik.

5. Adatkezelés

Az iskola a beíráskor közokirat alapján veszi nyilvántartásba a tanuló személyi adatait, s azokat az adatvédelmi előírásoknak megfelelően őrzi.

6. A Házirendet meghatározó törvények, rendeletek és szabályzatok

- 2011. évi CXCV. törvény a nemzeti köznevelésről (a továbbiakban: köznevelési törvény)
- 20/2012. EMMI rendelet a nevelési-oktatási intézmények működéséről
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- 229/2012.(VIII.28.) Korm. rendelet a nemzeti köznevelésről szóló törvény végrehajtásáról
- Intézményi Pedagógiai Program
- Intézményi Szervezeti és Működési Szabályzat

II. A TANULÓI JOGOK GYAKORLÁSÁVAL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK

A gyermeknek, tanulónak joga, hogy alapfokú művészetoktatásban vegyen részt tehetségének felismerése és fejlesztése érdekében /köznevelési törvény 46. § (3) bekezdés a) pontja/.

1. Tanuláshoz, képzéshez való jog

A Köznevelési törvény értelmében minden tanulónak joga, hogy képességeit figyelembe véve alapfokú művészetoktatásban részesüljön tehetségének felismerése és fejlesztése érdekében. A tanulónak joga van ahhoz, hogy – az iskola pedagógiai tevékenységének egészét illetően – sokoldalú ismeretekhez jusson. A köznevelési törvény biztosítja a művészeti képzéshez való jogot a tanulónak, de a tanulmányait csak térítési díj, ill. tandíj fizetése esetén végezheti. A tanulói jogviszony jelentkezési lap kitöltésével létesülhet.

Megszűnik a tanuló jogviszonya, ha

- a tanuló szülője vagy a nagykorú tanuló írásban bejelenti, hogy alapfokú művészeti iskolai tanulmányait nem folytatja;
- fizetési kötelezettségeit (térítési díj, tandíj) határidőre az iskola által meghatározott módon nem teljesíti;
- ugyanannak az évfolyamnak a tanulmányi követelményeit a második alkalommal sem teljesíti,
- 10 tanítási óránál többet mulaszt igazolatlanul;

- nem tett művészeti alapvizsgát az utolsó alapfokú évfolyam végén;
- az intézmény utolsó évfolyamának vizsgáját letette;
- felvételt nyert más művészeti intézménybe;
- másik alapfokú művészetoktatási intézmény átvette;

2. Személyiségi jogok

A jogszabályban meghatározott személyiségi jogokat, azok érvényesítését mind a pedagógusnak, mind a tanulónak, és az intézménnyel kapcsolatba kerülő szülőnek tiszteletben kell tartani. A tanuló jogainak gyakorlása közben nem sértheti társai és a közösség érdekeit, a közösségi jogokat. Valamely adottság miatt hátrányosan megkülönböztetni, megalázni senkit nem lehet. A lelkiismereti szabadságot tiszteletben kell tartani, de jogszabályban tiltott (kirekesztő, rasszista, stb.) nézeteket nem hirdethet sem a művészeti iskola tanulója, sem pedagógusa. A tanuló magánélethez való jogát tiszteletben kell tartani. A tanuló személyes dolgai, táskája, ruhája, zsebei át nem kutathatók, indokolt esetben azonban a tanuló felszólítható, hogy maga pakolja ki a táskáját, ürítse ki a zsebeit, ennek köteles eleget tenni. Az ilyen eseteket röviden jegyzőkönyvezni kell, s az iskola tagintézmény-vezetőjének állást kell foglalni, s ennek megfelelően intézkedni.

3. Tájékoztatáshoz és információszerzéshez való jog

A tanulónak biztosítani kell, hogy minden őt érintő kérdéssel kapcsolatos információhoz hozzájusson. Ennek az intézmény által biztosított formái:

- az iskola honlapján
- a tájékoztató füzetben írásban
- a Kréta Iskolai Alaprendszer felületén
- az iskolai hirdetőtáblákon folyamatosan
- a tanórákon, iskolai rendezvényeken, hangversenyeken, szülői értekezleteken szóban
- a tanévzáró ünnepélyen összegző módon

A tanuló előmeneteléről rendszeres írásos tájékoztatást kap a művészeti iskolai tájékoztató füzetben, ill. év végén a művészeti iskolai bizonyítványban. A tanév végén a tanárok tájékoztatást adnak a következő évi tanulmányokhoz szükséges kottákról, tankönyvekről.

4. Véleménynyilvánítási jog

A tanuló minden őt érintő kérdésben véleményt nyilváníthat, ezért őt hátrány nem érheti. Szabadon élhet véleménynyilvánítási jogával, feltéve, hogy azzal társait, tanárait nem sérti emberi méltóságában. A tanulói véleménynyilvánításra és az érdekegyeztetésre számtalan lehetőség adódik az egyéni oktatás során. Véleményt nyilváníthat intézményvezetői, tagintézmény-vezetői fogadóórán, kérheti, hogy az érintett diák v. pedagógus is részt vegyen a megbeszélésen. Véleménynyilvánítása alkalmával kérheti a nyilvánosság kizárását is. **Az Alapfokú Művészeti Iskolában Diák Önkormányzat nem működik.**

5. További jogok:

A tanulónak joga, hogy szóban és írásban tájékoztatást kapjon személyét és tanulmányait érintő kérdésekben

A tanuló joga továbbá:

- hogy képességeinek és érdeklődésének, adottságainak megfelelő nevelésben, oktatásban részesüljön,
- hogy az intézményben, biztonságban és egészséges környezetben tanulhasson;
- hogy válasszon a Pedagógiai Programban megjelölt tanszakok közül;
- hogy kérdéseit, véleményeit, javaslatait írásban, vagy szóban, egyénileg vagy a választott képviselői útján közölheti az iskola tagintézmény-vezetőjével, nevelőtestületével;
- megismerni a tantárgyak követelményeit, - részt venni az iskola művészeti programjaiban, fesztiválokra, versenyekre, kirándulásokra és táborokba utazni;
- felügyelet és irányítás mellett, igényei szerint (az iskola adottsági ismertetében) használhatja az iskola létesítményeit, felszereléseit;
- személyesen is részt vehet a szabadidős programok szervezésében, irányításában, értékelésében;
- a tehetséggondozásban részt venni;
- projektekből részt venni.

6. Jogorvoslathoz való jog

Ha a tanulót jogsérelem érte, jogorvoslatért fordulhat tanárához, súlyosabb esetben az Alapfokú Művészeti Iskola vezetőjéhez vagy vezető helyetteséhez. Amennyiben ilyen módon nem rendezhető a jogsérelem, élhet a jogszabályban meghatározott jogorvoslati lehetőségekkel, ezekről kérésére őt tájékoztatni kell.

A pedagógusok

A pedagógusok felelősek a tanulóknak:

- személyiségének és emberi méltóságának, jogainak tiszteletben tartása és védelméért;
- fizikai és lelki erőszakkal szembeni védelme biztosításáért;
- képességeinek, érdeklődésének, adottságainak megfelelő nevelésben, oktatásban részesítésért;
- személyiségi jogai, így különösen személyiségének szabad kibontakoztatásához való joga, önrendelkezési joga, cselekvési szabadsága, családi életéhez és magánéletéhez való joga az intézmény általi érvényre juttatásáért.

A szülő (törvényes képviselő)

A szülő (törvényes képviselő) köteles:

- elősegíteni a köznevelési törvény előírásai alapján gyermeke közösségbe való beilleszkedése érdekében, hogy gyermeke teljesítse kötelességeit, tiszteletben tartsa társai és az iskola alkalmazottainak jogait;
- gyermekét jogkövető magatartásra nevelni, különösen arra, hogy a gyermek magatartásával ne sértse mások (társai, az iskola alkalmazottai) jogainak érvényesülését, mintát kell adnia gyermekének, a kulturált magatartásával, a közösségi érintkezés szabályainak betartásával;
- gyermeke jogsértő magatartásának beszüntetése, tanulói jogviszonyhoz kötődő kötelességei teljesítése, közösségbe való beilleszkedése érdekében együttműködni az iskolával, gyermeke pedagógusaival.

A szülő kötelesség teljesítésének eljárásrendje gyermeke jogainak érvényre juttatásának elősegítésére:

- vélt vagy valós jogsérelem esetén köteles az esetet az illetékes pedagógussal megbeszélni, és megfelelő intézkedést kérni;
- ha a pedagógussal folytatott beszélgetés nem vezetett eredményre, vagy ha úgy ítéli meg, hogy a gyermek jogainak érvényesülése szempontjából a hozott intézkedés, nem vezetett eredményre az igazgatóhelyetteshez fordul írásban, aki az ügyet kivizsgálja, határozatot hoz, és megfelelő intézkedést tesz;
- az igazgatóhelyettes döntése ellen az intézményvezetőhöz eljárást megindító kérelmet nyújthat be a határozatban megjelölt jogorvoslati lehetőségnek megfelelően.

Az igazgatóhelyettes

Az igazgatóhelyettes felelős:

- az Alapfokú Művészeti Iskola minden telephelyén a tanulói jogok érvényesülésének ellenőrzéséért, jogsérelem esetén a megfelelő intézkedések meghozataláért;
- a tanulói jogok érvényesülésének féléves és tanévvégi nevelési értekezleten történő értékeléséért, a szülői közösség azon jogának érvényesüléséért, hogy a tanulói jogok érvényesülésének megfigyelésével kapcsolatos észrevételeiket a nevelőtestületi értekezleten előterjesszék, és a fenntartóhoz továbbítsák.

III.A TANULÓK KÖTELESSÉGEIVEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK

A tanulók kötelességeit a köznevelési törvény 46.§-a tartalmazza.

1. Tanulmányi kötelezettségek

A tanuló kötelessége, hogy részt vegyen a kötelező és választható foglalkozásokon. Tanul-

mányi feladatainak legjobb tudása szerint, rendszeres munkával tegyen eleget. Az órára felkészülten és pontosan érkezzen, legalább 5 perccel az órakezdés előtt. Az órai munkában figyelmesen és fegyelmezetten vegyen részt. A szükséges felszerelési tárgyakat és a tájékoztató füzetet a tanuló minden órára hozza magával. A művészeti iskola növendéke az intézményen kívüli rendezvényeken csak a főtárgy tanára tudtával és engedélyével szerepelhet.

2. Magatartás, viselkedés

Az általános emberi együttélés szabályait a tanulónak is kötelessége betartani. Viselkedjen tisztelettudóan az iskola tanáraival, alkalmazottjaival és tanulótársaival. Fegyelmezetlen, rendbontó viselkedéssel nem zavarhatja a tanórákat, másokat nem akadályozhat a tanulásban, a tanuláshoz való jogukban. A tanuló a vizsgákon, szerepléseken, az intézmény hangversenyein, néptánc bemutatóin, rendezvényein viselkedjen fegyelmezetten, ne zavarja az előadókat és a hallgatókat. Lehetőség szerint hallgassa végig a hangversenyt, nézze meg a fellépő csoportokat, szólistákat, megtisztelve figyelmével a szereplőket. Az iskolai rendezvényeken a mobiltelefon és egyéb digitális, infokommunikációs eszköz használata tilos! A tanórán kizárólag tanári engedéllyel, indokolt esetben használható. Az iskola területén a dohányzás, alkoholfogyasztás és drogok használata szigorúan tilos! A programokra TILOS hozni: közbiztonságra különösen veszélyes eszközöket, továbbá tűzveszélyes, tüzet okozó anyagot (gyufa, öngyújtó, petárda, stb.)

A tanuló kötelessége a pedagógus, iskolatitkár, portai szolgálatot teljesítő személy, intézményvezető azonnali tájékoztatása, ha balesetveszély fennállását, balesetet lát, vagy tanulótársa rosszul érzi magát. Néptáncórán ékszerszert (nyakláncot, gyűrűt, karkötőt) balesetvédelmi okokból nem viselhetnek a tanulók, hosszú hajukat kötelesek összefogni.

3. A tanulókkal szembeni fegyelmező intézkedések

Az a tanuló, aki tanulmányi kötelezettségeinek folyamatosan nem tesz eleget, vagy a tanulói házirend előírásait megszegi, vagy rendszeresen igazolatlanul mulaszt, elmarasztalásban részesül. Ennek formái: szóbeli, írásbeli figyelmeztetés, felszólítás a szülő, gondviselő felé. A tanuló súlyos köteleességszegése esetén, vele szemben (a jogszabályokban előírtak szerint) fegyelmi eljárás is indítható. A fegyelmi eljárás megindításáról intézményvezető vagy a nevelőtestület dönt. A fegyelmező intézkedések alkalmazásánál a fokozatosság elve érvényesül, amelytől indokolt esetben – a vétség súlyára tekintettel – el lehet térni. (Részletes szabályozása a Köznevelési törvény 58. §-ban található.)

A fegyelmi eljárás lefolytatása után megállapítható fegyelmi büntetések:

- megrovás, szigorú megrovás
- áthelyezés másik tanulócsoportba
- eltiltás a tanév folytatásától
- kizárás az iskolából

A Házirend megszegése fegyelmező intézkedést, vétkes és súlyos megszegése fegyelmi eljárást von maga után. A Házirend vétkes és súlyos megszegését a nevelőtestület állapítja meg. A súlyosság megállapításának mérlegelésénél szigorúan ítéli meg a nevelőtestület:

- a tanóra bármiféle zavarását;
- mások (diáktársak, intézmény dolgozói) jogainak megsértését;
- a testi és lelki erőszakot, sértegetést, bántalmazást;
- a vagyontárgyainak és személyes tárgyak eltulajdonítása;
- az iskola helyiségeinek, berendezésének, eszközeinek nem kellő óvását, különösen a rongálást;
- a tanulói köteleességek teljesítésének elmulasztását, megtagadását, beleértve az igazolatlan késést, hiányzást, tanulmányi kötelezettségek teljesítésének elmulasztását is;
- a mások egészségét veszélyeztető jogellenes magatartást;
- a tanulói jogviszonyból eredő köteleességek teljesítéséhez nem szükséges, veszélyes tárgyak, anyagok behozatalát.

4. A büntetőjogi és fegyelmi eljárás hatálya alá nem tartozó, pedagógus vagy a köznevelési intézmény egyéb alkalmazottja ellen irányuló, a tanuló részéről elkövetett közösségellenes vagy azzal fenyegető cselekmények megelőzésének, kivizsgálásának, elbírálásának elvei és az alkalmazandó intézkedések.

A tanuló az iskola pedagógusa vagy más alkalmazottja ellen irányuló közösségellenes cselekményt követ el vagy azzal fenyegetőzik, ha az iskolai együttélés szabályaival ellentétes magatartást tanúsít, amely sérti az iskola helyi normáit és a nevelési-oktatási folyamatban résztvevő tanulók és pedagógusok alapvető érdekeit.

Ha a tanuló által elkövetett közösségellenes magatartás vagy az azzal történő fenyegetés büntetőjogi felelősség alá tartozik, a szükséges hatósági bejelentést haladéktalanul be kell nyújtani.

Amennyiben a közösségellenes magatartás vagy azzal történő fenyegetés nem minősül szabálysértésnek vagy bűncselekménynek, akkor az intézmény vezetője a cselekményről szóló tudomásszerzéstől számított öt napon belül vizsgálatot kezdeményez a közösségellenes magatartást vagy az azzal történő fenyegetést vélhetően megvalósító tanuló ellen, amelybe bevonja a tanuló szüleit. A vizsgálat lefolytatására az intézmény igazgatója három fős bizottságot hoz létre, amelyet maga vezet. A vizsgálat alapján a bizottságnak meg kell ítélnie, hogy cselekedetével a tanuló megvalósította-e a közösségellenes magatartást vagy azzal történő fenyegetést. A vizsgálatban a bizottságnak meg kell állapítania, hogy az elkövetett cselekmény büntetőjogi vagy fegyelmi eljárás hatálya alá tartozik-e vagy sem. Az elbíráláskor figyelembe kell venni, hogy a cselekmény milyen mértékben veszélyezteti az iskolaközösség működését, az iskolai munka nyugodt folytatásának feltételeit, milyen tanulói, pedagógusi, munkavállalói körre jelent fenyegetést, milyen mértékben áll szemben a szokásos társadalmi, iskolai kommunikációs eljárásokkal, valamint a helyi szokásrenddel. A vizsgálatnak és az alkalmazandó intézkedéseknek a további hasonló cselekedetek megelőzését, valamint a közösségellenes magatartást megvalósító tanuló elszigetelését, az iskolai közvélemény elítélő motivációját kell szolgálniuk.

5. A tanulók jutalmazása

A tanuló (tanulói közösség) kiemelkedő tanulmányi eredményéért, szorgalmáért dicséretben

részesülhet, jutalmat kaphat.

A tanulók jutalmazására az Alapfokú Művészeti Iskola tanévzáró ünnepségén kerül sor, ahol a kiemelkedő versenyeredményt elért tanulók, csoportok, a zenei, képzőművészeti, vagy néptáncos pályán tovább tanuló, valamint iskolánktól búcsúzó tanulók vehetnek át jutalmat. Ennek formái: elismerő oklevél, könyv, kotta, hangszer képzőművészeti és néptánc kiegészítők, kellek, valamint részvételi lehetőség szakmai táborokban. A kiemelkedő tanszaki munkáért, szorgalomért szaktanári, vagy igazgatói dicséret adható, melyet a tanulók a szaktanároktól oklevél formájában, saját tantermeikben, vagy a tanévzárón vehetnek át.

6. Térítési díj, tandíjfizetésre vonatkozó rendelkezések

A művészeti iskolában fizetendő térítési- és tandíj összeg alapját, számításának módját, az adható kedvezmények mértékét és a befizetés rendjét a vonatkozó jogszabályok határozzák meg. A művészeti iskolai térítési és tandíjfizetési kötelezettségekről a Zalaegerszegi Tankerületi Központ mindenkor hatályos térítési díj és tandíj szabályzata (<https://kk.gov.hu/kozerdeku-adatok-zala>) rendelkezik. A művészeti iskolában fizetendő térítési- és tandíj összegét a vonatkozó jogszabályok, valamint a tanuló életkora és tanulmányi eredménye határozza meg. Az iskola az adott tanév térítési-, és tandíjfizetéssel kapcsolatos tudnivalóiról a beiratkozáskor ad tájékoztatást. A térítési- és tandíjat félévenként kell befizetni, az iskola által meghirdetett időpontokban és módon. A fizetendő összegről, valamint a befizetés időpontjáról és módjáról a főtárgy tanár a tájékoztató füzetben, írásban is értesíti a szülőt, illetve a tanulót. A tanulót szociális helyzete alapján, térítési, ill. tandíjkedvezmény illeti meg. A díjkedvezmény iránti kérelmet a tagintézmény-vezetője bírálja el. A kérelemhez csatolni kell a szociális helyzetet igazoló dokumentumokat. Minden esetben ingyenes a hátrányos helyzetű, (HH, HHH), illetve a testi, érzékszervi (látási, hallási), középsúlyos és enyhe értelmi fogyatékkal élő, valamint autista tanuló részére az első alapfokú művészetoktatásban való részvétel. A mentességi kérvényhez csatolni kell az érvényes jegyzői, illetve szakértői igazolást. A mentesség a határozat felfülvizsgálatáig érvényes.

7. A szociális ösztöndíj, szociális támogatás megállapításának és felosztásának elvei

A szociális kedvezményekre való jogosultságot a fenntartó érvényes, Térítési díj és tandíj befizetési Szabályzata, valamint a kérelmező által benyújtott okiratok alapján, az intézmény állapítja meg.

A térítési-díj, illetve tandíjkedvezményért folyamodó tanulónak be kell nyújtania egy, a kedvezmény indoklását megfogalmazó kérvényt (a család létszámát feltüntetve!), a szülők keresetéről szóló igazolást, valamint testvérek esetében iskolalátogatási, óvodalátogatási igazolást, illetve születési anyakönyvi kivonat másolatot. A kedvezmény indoklásához szükséges nyomtatványt a szaktanártól vagy az iskola tanulmányi irodán lehet kérni. Az iratok és a kitöltött nyomtatvány leadási határideje legkésőbb szeptember 20. A határidő elmulasztása esetén nem áll módunkban a kedvezmény megállapítani.

Térítési díj-mentességet igényelhetnek azok a tanulók, akik érvényes, eredeti Jegyzői Határozatot mutatnak be hátrányos helyzetükről. Ennek, illetve a hozzá tartozó kérvény nyomtatványának a leadási határideje az órabeosztás napja, de legkésőbb szeptember 25.

Minden esetben ingyenes a halmozottan hátrányos helyzetű tanuló, a testi, érzékszervi, középsúlyos és enyhe értelmi fogyatékos, továbbá az autista tanuló részére az első alapfokú művészetoktatásban való részvétel.

IV. AZ ISKOLA MUNKARENDJE

1. A nyitvatartás rendje

Az Erkel Ferenc Alapfokú Művészeti Iskolája zene drámajáték képzőművészet néptánc és balett ágon folytat oktató-nevelő munkát. A szervezeti és működési szabályzat szerint intézményünkben hétfőtől-péntekig folynak a tanítási órák 8,00 – 20,00 között. Indokolt esetben az tagintézmény-vezető ettől eltérő munkarendet is megállapíthat.

A hivatalos ügyek intézése az iskola titkárságán, munkanapokon 8,00 -16,00 óra között történik.

A tanítási szünetekben a kijelölt napokon van ügyelet.

2. A benntartózkodás rendje

A tanulónak a tanítási óra előtt néhány perccel kell megérkeznie. A korábban érkezők a folyosón, várakozhatnak.

Az órarend és foglalkozási rend által behatárolt tanulmányi időben (tanítási időben) az iskola épülete csak a szaktanár engedélyével hagyható el.

A foglalkozásoktól való távolmaradás engedélyezését, kiskorú tanuló esetében a szülő vagy gondviselő kérheti.

Az iskola a rendezvények, szünetek, ünnepek, hangversenyek rendjét az éves munkaterv alapján mindenki számára hozzáférhető helyen (a bejáratnál hirdetőtáblán) közli, a tanév megszokott rendjétől eltérő változásokról írásban tájékoztat.

A szülők időpont-egyeztetés után kereshetik fel az iskola tanárait.

3. A helyiségek használatának rendje

A művészeti iskola épületében a tanulót kísérő hozzátartozók, családtagok a tanóra ideje alatt az előtérben, a folyosón várakozhatnak. Ezen idő alatt tekintettel kell lenniük az épületben folyó tanításra, rendezvényekre.

A tanulók az előtérben, a tantermekben, a folyosókon, kötelesek fegyelmezett magatartást tanúsítani, ügyelni azok rendjére, tisztaságára.

A tantermek felszerelésének használata kizárólag a tanteremért felelős tanár engedélyével lehetséges.

A társadalmi tulajdon védelme, az iskola épületének, berendezéseinek, hangszereinek épségben és tisztán tartása mindenkinek kötelessége.

4. A tanítási órák, óráközi szünetek rendje, időtartama, tantárgyválasztás lehetősége

Az oktatás és nevelés a művészeti iskola tantárgyfelosztásával összhangban lévő – a tanév elején a tanár és a növendék által közösen kialakított – heti órarend alapján, a pedagógus vezetésével, a kijelölt tantermekben történik

A tanítási órák időtartama

Főtárgyi órák időtartama:

- „A” tagozat: heti 2×30 perc
- „B” tagozat: heti 2×45 perc
- Szolfézs előképző: heti 2x45 perc

Melléktárgyi órák időtartama:

- Zongora kötelező: heti 1x30 perc.
- Kamarazene óra: Heti 1x 45 perc

Zenei csoportos órák (kötelező szolfézs, kötelezően választható tárgyak) időtartama:

Heti 2×45 perc, vagy 1×90 perc (5-10 perces szünettel) a tanév elején meghatározott órarend szerint.

Csoportos órákat kivételes esetekben, az intézményvezető engedélyével – a közismereti órák és egyéb tanulói elfoglaltságok figyelembevételével – összevontan, heti egy alkalommal is lehet szervezni.

A művészeti iskola órái nem ütközhetnek az általános iskola, középiskola tanítási óráival, ill. annak munkarendjével. (A művészeti iskola teljes képzési struktúráját a Helyi Tanterv tartalmazza.)

Csoportos (néptánc) főtárgyi órák: Előkészítő évfolyamokon heti 2x45, 1-10 évfolyamokon heti 4x45 perc

Az óráközi szünetek rendje: A csoportos órákat lehetőleg óráközi szünet közbeiktatásával kell megtartani. A termék elhagyásának rendjéért, az órát tartó pedagógus felel. Kihelyezett tagozatokon az adott iskola Házi rendjének ide vonatkozó rendelkezései is figyelembe veendők.

Az órák látogatása: A tanítási órák megkezdésük után nem zavarhatóak. A tanárt, vagy a tanulót az óráról kihívni, vagy az órát más módon zavarni nem szabad. Órák látogatására a tagintézmény-vezető, intézményvezető és munkaközösség-vezető jogosult. A tanórák látogatását az intézményvezető jóváhagyásával a szaktanár is engedélyezheti.

5. Az egyéb foglalkozások rendje

- Az intézményben tanítási idő után és hétvégén is, iskolai rendezvényeket, programokat lehet szervezni. Ezek lehetnek egyéb – meghatározott rendezvények, foglalkozások, próbák – melyek a felkészülést szolgálják. Ennek feltétele, hogy a tanulókra – létszámtól függően - legalább egy vagy két pedagógus felügyeljen.
- online oktatási forma megengedett rendkívüli helyzet esetén. Az eddigi tapasztalatok alapján előfordulhat, hogy az iskola épületében személyes kontaktus keretében tanítás nem folytatható. Ebben az esetben a fenntartó és az iskola intézményvezetője által engedélyezett formában az oktatás online módon folyhat tovább, akár otthonról, akár az iskolában is.

Egy ilyen helyzetben a beszámolók formáit is a körülményekhez és a lehetőségekhez kell igazítani.

6. A tanulók távolmaradásával és a mulasztásokkal kapcsolatos szabályok

A tanulók igazolt és igazolatlan mulasztásait a főtárgyi és kötelező tárgyi naplóban vezetik, ill. a kötelező tanügyi dokumentumokban (napló, bizonyítvány, törzslap) összesítik a pedagógusok. A tanuló hiányzását a tanítási órákról, valamint a Pedagógiai Programban rögzített tanórán kívüli foglalkozásokról, szereplésről, közös óráról, vizsgáról való távolmaradását igazolni kell. Minden órarend szerinti foglalkozásról való távolmaradást legkésőbb 8 napon belül igazolni kell a tájékoztató füzet megfelelő rovatában. Igazolást adhat a szülő, tanár, más oktatási intézmény, vagy orvos. A hiányzásról szóló előzetes szülői vagy iskolai kérés esetén a mulasztás igazoltnak tekinthető. Amennyiben az összesített (főtárgy+melléktárgy) igazolatlan hiányzások száma meghaladja a 10 órát, a jogszabály értelmében megszűnik a tanulói jogviszony.

7. Az Alapfokú Művészeti Iskola vizsgáinak eljárási szabályai

Az Alapfokú Művészeti Iskolában a tanévben egy alkalommal kötelező vizsgát szervezni. A vizsgák kijelölt időpontokban, vizsgabizottság jelenlétében zajlanak. A vizsgák nyilvánosak.

A vizsgák fajtái

- félévi beszámoló;
- tanév végi vizsga;
- összevont beszámoló;
- javítóvizsga;
- művészeti alapvizsga (az alapfok utolsó évfolyamán – a továbbképző évfolyamba lépés feltétele)
- művészeti záróvizsga (az utolsó továbbképző évfolyam végén – nem kötelező)

8. Tanórán kívüli elfoglaltságok

A tanulók - eredményeik és képességeik alapján - részt vesznek, illetve részt vehetnek a művészeti iskola Pedagógiai Programjához kapcsolódó saját rendezvényein - növendékhangversenyek, tanszaki hangversenyek, házi versenyek, bemutató tanítások- valamint iskolán kívüli rendezvényeken - versenyek, kihelyezett iskolák ünnepélyei, külső koncertek, városi rendezvények, fesztiválok, zenei tábor, külföldi koncert, képzőművészeti tárlatok, ill. néptánc előadás. Ezek időpontját esetenként a főtárgy tanár, ill. intézményvezető határozza meg. A Házi-rend vonatkozó előírásai ezen időszakokban és helyszíneken is kötelező érvényűek.

9. Utazások, fesztiválok, táborozások előírásai:

Általános kötelezettségek valamennyi tanuló számára:

- Köteles a csoport vezetőinek utasításait maradéktalanul végrehajtani.

- Testi épségére vigyázni. Amennyiben felelőtlen magatartásból eredendően az iskola munkájában nem tud részt venni, úgy önköltségen hazaszállítható.
- Egészségügyi problémáját azonnal jelezni.
- Az utazás során az utazással kapcsolatos megállapodásokat betartani. (pl.: dohányzás, szeszes ital fogyasztása tilos, autóbusz tisztántartása, stb.)
- A turné során előforduló bármely időpont pontos betartása: legyen az városnézés, vásárlás utáni találkozók, indulás, színpadra készülés, stb.
- Külföldi fesztiválon a tanuló jelenlétével a Magyarországot képviseli. Ezért köteles egyrészről a magyar törvényeket, kulturált viselkedési formákat, másrészről pedig a fogadó ország, város szokásait, törvényeit maradéktalanul betartani.
- A csoporttól vagy a szállásról egyénileg vagy csoportosan kizárólag a pedagógus vagy a tagintézmény-vezető engedélyével lehet távozni. E szabály megsértése a legszigorúbb büntetést vonhatja maga után.
- Köteles mindenki az általános együttélési normákat betartani, mások szokásait tiszteletben tartani.
- A szállodai vagy kollégiumi szobában csak az ott lakó tanulók tartózkodhatnak. Mindenki köteles a saját szobájában aludni. A szállásra idegeneket bevinni nem lehet.

Táborozás szabályai

- A pedagógus köteles meggyőződni a tábor biztonságáról, megközelíthetőségéről, a segítségkérés módjairól.
- A pedagógus köteles felmérni az esetleges veszélyforrásokat, arról és a táborozás rendjéről, szabályairól a tanulókat és a szülőket tájékoztatni kell.
- A tanulók kötelesek betartani az ismertetett tábori szabályokat!
- A tábor működéséért, a szabályok betartásáért, a gyerekek testi épségéért a táboroztató pedagógus a felelős.
- Amennyiben a pedagógus a tábor célját, vagy a tanulók épségét veszélyben látja köteles az intézmény-vezetőt haladéktalanul tájékoztatni, miközben gondoskodik a veszély elhárításáról.

V. AZ ISKOLA HELYSÉGEI, BERENDEZÉSI TÁRGYAI, ESZKÖZEI, AZ ISKOLÁHOZ TARTOZÓ TERÜLETEK HASZNÁLATI RENDJE

1. Helyiségek, berendezési tárgyak használata

Az iskola létesítményeit, helyiségeit rendeltetésüknek megfelelően, az állagmegóvás szem előtt tartásával kell használni. Az iskolai tulajdon védelme a művészeti iskola minden tagjának feladata. A tanulók az iskola helyiségeit csak pedagógus felügyeletével használhatják.

Kihelyezett tagozatokon (telephelyeken) a helyi rendelkezés az irányadó.

Előzetesen engedélyezett, tanórán kívüli gyakorlási lehetőség esetén, a termet használó személy vállal felelősséget a berendezési tárgyakért és a terem zárásáért. Gondatlan vagy szándékos károkozás esetén a növendék, ill. kiskorú tanuló esetén annak szülője, kártérítésre kötelezhető.

2. Kották, tankönyvek, taneszközök, használata

A zenetanuláshoz szükséges kották, tankönyvek, munkafüzetek kiválasztása a tantervi előírások szerint, valamint a korszerűség, használhatóság, elérhető árkategória figyelembe vételével történik. Az újonnan felvett növendéket, ill. szüleit a beiratkozáskor, a tanulmányait folytató növendéket, ill. szüleit, a tanévzáráskor tájékoztatja a pedagógus a következő tanévben szükséges kottákról, tankönyvekről, taneszközökről.

Szociális támogatás nem alanyi jogon járó tankönyvtámogatás elve

A kotta, tankönyvvásárlás (az alanyi jogon járó ingyenes tankönyvjuttatáson kívül) támogatása a hatályos törvény szerint történik. (20/2012. (VIII.31.) EMMI rendelet 5. § (1) c))

3. Hangszerkölcsonzés, hangszer használatrendje

A hangszerkölcsonzés feltétele a szülői kezességvállalás (önálló keresettel rendelkező növendék esetében saját kezességvállalás). A hangszer átvételekor a kölcsönzési feltételeket rögzítő **Kötelezvényt** kell a kezességvállalónak aláírni, mellyel tudomásul veszi, hogy, a kölcsönzött hangszert a kölcsönzés végén eredeti állapotában szolgáltatja vissza. A használat során felmerülő javíttatási, karbantartási költségek a kölcsönbe vevőt terhelik. Az elveszett vagy rongálódott kölcsönzött hangszert aktuális értékén kell megtéríteni, vagy azonos állapotú és értékű hangszerrel kell pótolni.

4. Népviseletek használati rendje

A népviseletek kiadásának feltétele a szülői kezességvállalás. A viselet átvételekor Viselet átvételi elismervényt kell a szülőnek, vagy a nagykorú tanulónak aláírni, mellyel tudomásul veszi, hogy a viseleteket a kölcsönzés végén eredeti állapotában szolgáltatja vissza. A népviseletek épségének megóvása mindenkinek kötelessége. Ha a kölcsönzés ideje alatt az eszközön sérülés, vagy tartozékhiány mutatkoznék, azok helyreállítási, illetve pótlási költségét vállalni kell. A kölcsönzött iskolai tárgyak, jelmezek helyes használatáról, gondozásáról, tisztításáról a főtárgy tanár tájékoztatja a tanulót. Viseletben enni,- inni tilos! (kivéve vizet, pogácsát, amelyek a viselethez érve nem károsítják azt.) A jelmez és viselettáros, valamint a néptánc pedagógusok felelősek az iskola viselet és jelmezzraktárának rendben tartásáért, karbantartásáért, leltárjának pontos elkészítéséért, a viseletek, jelmezek kiadása, bevétele és ezeknek a pontos adminisztrációjáért.

VI. ÓVÓ-VÉDŐSZABÁLYOK

1. Balesetvédelem

A tanulónak az épületben úgy kell viselkednie, hogy óvja a saját és társai testi épségét. A hangszereket/viseleteket és a berendezési tárgyakat köteles rendeltetésszerűen, a tanár utasításait betartva használni. Balesetet, rendkívüli eseményt azonnal jelentenie kell az iskola valamelyik dolgozójának. Ezt követően pontosan be kell tartania az iskola felnőtt dolgozóinak utasításait.

2. Tűzvédelem

A tanár kötelessége megismertetni és betartatni a tanulóval a munka- és tűzvédelmi szabályokat. Minden tanuló – saját biztonsága érdekében – köteles meghallgatni a munkavédelmi és tűzvédelmi tájékoztatást, a tanév első főtárgyi óráján. A központi épületben a tanulók évente egy tűzvédelmi kiürítési gyakorlaton vesznek részt. Esetleges tűz esetén figyelmeztető hangjelzésre (kolomp) a tanulók fegyelmezetten – a tanár felügyeletével – elhagyják az épületet a kijelölt menekülési útvonalon. A veszély elmúltá után a tanárok visszakisérik a gyerekeket az iskolába.

3. Vagyonvédelem

Nagyobb összegű pénzt, ékszert, értéktárgyat, mobiltelefont, laptopot, mindenki csak a saját felelősségére hozhat az iskolába. A talált tárgyakat az iskola irodájában vagy a portán le kell adni.

4. Egészségügyi ellátás

Az Alapfokú Művészeti Iskola tanulóinak kötelező rendszeres egészségügyi ellenőrzését az általános/ középiskolák biztosítják.

Az Alapfokú Művészeti Iskola dolgozóinak kötelező az időszakosan előírt orvosi alkalmassági vizsgálaton való megjelenés.

5. Higiénia Szabályok, járványügyi rendelkezések

Az intézmény látogatása

A nevelési-oktatási intézményeket kizárólag egészséges gyermek látogathatja. Az oktatásban illetve az intézmények működtetésében csak egészséges és tünetmentes dolgozó vehet részt.

Amennyiben a szülők gyermeküknél tüneteket észlelnek az aktuális járványügyi eljárásrend alapján kötelesek gondoskodni az orvosi vizsgálatról. A szülő köteles az iskolát értesíteni, ha a gyermekénél koronavírus-gyanú vagy igazolt fertőzés áll fenn.

Az intézményre vonatkozó szabályok

Az intézmény bejáratánál vírusölő hatású kézfertőtlenítőt kell biztosítani, annak használatára fel kell hívni a figyelmet. Kiemelt figyelmet kell fordítani az alapvető higiénés szabályok betartására.

Fokozottan ügyelni kell az intézmény rendszeres fertőtlenítésére, valamint a rendszeres szellőztetésre.

Az intézménynek meg kell tennie a szükséges intézkedéseket az intézményi csoportosulások megelőzésére, mind az intézmény területén, mind az intézmény épülete előtt. A csoportos órákon ügyelni kell a megfelelő távolságtartás betartására.

Fertőzés gyanú esetére vonatkozó szabályok

Fertőzés gyanúja esetén az intézménynek biztosítani kell a megfelelő elkülönítést, továbbá az aktuális eljárásrend alapján köteles intézkedni.

Az érintett személy távozása után az intézmény köteles gondoskodni az elkülönítő helyiség fertőtlenítéséről.

A tanuló, az intézmény dolgozója, illetve egyéb személy az intézménybe- hasonlóan más megbetegedésekhez- kizárólag orvosi igazolással térhet vissza.

VII. LEGITIMÁCIÓS ZÁRADÉK

1. A Zalaszentgróti Erkel Ferenc Alapfokú Művészeti Iskolájának házirendjét az intézményvezető előterjesztése alapján **az iskola nevelőtestülete elfogadta.**

Az intézmény intézményvezetőjeként nyilatkozom arról, hogy a Házirend egyik rendelkezése sem jelent többletterhet a fenntartóra.

Kelt: Zalaszentgrót, 2021.09.01.

Keszei Judit
Igazgatóhelyettes

Bodnár Sándor
Intézményvezető

2. A Zalaszentgróti Erkel Ferenc Alapfokú Művészeti Iskola Szülői Munkaközössége **véleményezte.**

Kelt: Zalaszentgrót, 2021. szeptember 01.

Pacsi Krisztián

Elnök

MELLÉKLET

1. számú melléklet - PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő, a nevelő-oktató munka, illetve a más munkavégzés során felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban, a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani vagy megoldani.

Panasz: Eljárást, állapotot vagy döntést kifogásoló, sérelmező olyan kérelem, amely intézkedéskéréssel párosul. Általános jogorvoslati eszköz. A panaszokról szóló törvény alapján bármely érdeksérelemmel, vagy jogsérelemmel kapcsolatosan az intézményvezetőhöz, az alapfokú művészeti iskola intézmény vezetőjéhez, továbbá a tanuló főtárgy tanárához panasz nyújtható be, szóban vagy írásban.

A panaszra az illetékes személy 15 napon belül köteles választ adni, szóbeli panasz esetén szóban, írásbeli panasz esetén írásban, a panaszt tevő személy személyétől függetlenül.

Jogorvoslat: Minden olyan kérelem, amely egy jogszabály, ilyen a Házi rend is, alapján hozott döntés megváltoztatására irányul. A jogorvoslat elnevezési tárgya lehet: panasz, kifogás, fellebbezés, felszólalás, észrevétel, felülvizsgálati kérelem, stb.

Döntés elleni jogorvoslati kérelem írásban nyújtandó be.

A jogorvoslat lehetőségéről, annak módjáról és formájáról (mennyi időn belül, kinél kell benyújtani, hány példányban, stb.) a döntéshozónak kell tájékoztatnia (egyetemlegesen) a döntésben érintett személyt.

Panaszok kezelése a tanulók részére

Menete:

1. A panaszos problémájával az intézmény vezetőjéhez/főtárgy tanárához fordul.
2. Az intézményvezető/főtárgy tanár megvizsgálja a panasz tartalmát, jogosságát és tisztázza az ügyet a panaszossal.
3. A panasz tartalma vagy természete alapján aznap vagy másnap eljár a panasz ügyében.
4. Jogos panasz esetén a tagintézmény vezető/főtárgy tanár egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

5. Az intézményvezető 3 napon belül egyeztet a panaszossal.
6. 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 megpróbálják megtalálni a legjobb megoldást.
7. Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelenti a panaszt a fenntartó felé.

Felelősségek és hatáskörök:

	Felelős	Érintett	Informált
1.	Főtárgy tanár	A panasz alanya	Panaszos/képviselője
2.	Főtárgy tanár	Panaszos/képviselője	Intézményvezető
3.	Intézményvezető	Panaszos/képviselője	Főtárgy tanár

A dokumentumok és bizonylatok rendje:

	Bizonylat	Kitöltő	Megőrzési hely	Megőrzési idő	Másolatot kap
1.	Jegyzőkönyv	Iskolatitkár	Iktató	Végleg	Panaszos képviselője

Panaszkezelés az alkalmazottak részére

Menete:

1. Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült. Az adott területek felelőseit az SZMSZ szerinti felelősségi mátrix tartalmazza.
2. A felelős megvizsgálja 3 napon belül a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.
3. Ha a panasz, jogosnak minősül, akkor a felelős 5 napon belül egyeztet a panaszossal.

4. Amennyiben a panaszos elfogadja az egyeztetés eredményét és a probléma megnyugtatóan lezárul, akkor ezt írásban rögzítik. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, annak letelte után közösen értékelik a felmerülő problémát az intézményvezetővel egyetemben.
5. Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódik meg, sem a felelős, sem az Intézményvezető közreműködésével, akkor a panaszos munkaügyi bírósághoz fordulhat.

Felelősségek és hatáskörök:

	Felelős	Érintett	Informált
1.	Panaszos	Felelős	-
2.	Felelős	Panaszos	Intézményvezető
3.	Felelős	Intézményvezető/panaszos	-
4.	Felelős	Panaszos	Intézményvezető

A dokumentumok és bizonylatok rendje:

	Bizonylat	Kitöltő	Megőrzési hely	Megőrzési idő	Másolatot kap
1.	Felelősségi mátrix	Jegyzőkönyvvezető	Iktató	5 év	Intézményvezető
2.	Panaszlevél írás	Panaszos	Iktató	Végleg	Intézményvezető
4.	Feljegyzés	Felelős	Iktató	5 év	Érintettek
5.	Feljegyzés	Intézményvezető	Iktató	Végleg	Érintettek