



Panaszkezelési Szabályzat

2023.03.09.



[Handwritten signature]

Bodrogai Tibor
intézményvezető

2023.

Panaszkezelési rend az intézményben

Bevezetés

A panaszkezelési eljárás célja, hogy a panaszkezelés során a jogszabályok és az iskola belső szabályzatai által elvárt normákat betartsuk és betartassuk. A panaszkezelés során arra törekszünk, hogy a felvetődött problémák, sérelmek az iskolán belül megfelelő szinten rendeződjenek.

A panaszkezelés rendje azokat a folyamatokat érinti, amelyek nem kerültek szabályozásra az intézmény SZMSZ-ében, házirendjében.

Panaszkezelés során figyelembe vett jogszabályok:

- A panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény
- A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC törvény
- A nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról szóló 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet
- A nemzeti köznevelési törvény végrehajtásáról szóló 229/2012. (VIII.28.) Korm. rendelet

I. Általános alapelvek

A panaszkezelési eljárás célja, hogy az iskolában történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

Az iskola tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, iskola közösségeit (DÖK, SZMK) valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg.

A panasz olyan kérelem, mely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, vagy jogosult intézkedésre.

A panasztétel és panaszkezelés során az eljárásrendet és a szolgálati utat be kell tartani.

A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeket a III. fejezetben meghatározott ügyfelelős köteles megvizsgálni.

Jogossága esetén köteles az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél intézkedést kezdeményezni.

A Panaszkezelési szabályzatról és tartalmáról az iskolába lépéskor a tanulót és törvényes képviselőjét, valamint minden új dolgozót tájékoztatni kell.

II. Formális panaszkezelési eljárás

A panaszkezelő felé a panasztevők jelzéseiket megtehetik:

- személyesen
- írásban (levelezési cím: 2500 Esztergom, Dobogókői út 29.)
- elektronikusan (intézményi e-mail cím: egymi.egom@gmail.com)

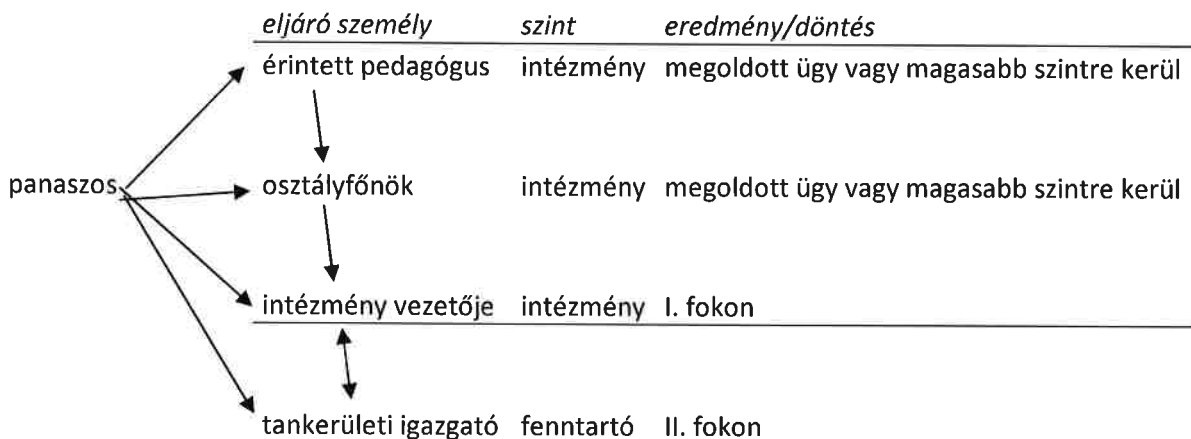
Az intézményben a panaszügyek kezelése, amennyiben a panaszosnak az érintett személlyel nem sikerül megoldást találni a III. fejezetben leírtak szerint történik.

Az eljárás során a megbeszéléseket írásban dokumentálni kell (Panaszkezelési Nyilvántartó Lap). A nevelési-oktatási intézménybe érkezett vagy az intézményen belül keletkezett iratok kezelésének rendjét az iratkezelési szabályzatban kell meghatározni.

A panaszügyek kivizsgálására és lezárására 30 nap áll rendelkezésre.

III. A panaszkezelés lépcsőfokai, ügyfelelősök és feladataik

Eljárás folyamata:



Eljárásrend a pedagógusra irányuló panasz esetén

1. Panasz esetén először az érintett pedagógus felé kell a jelzést megtenni, első fokon ő kezeli a problémát. Amennyiben a felek nem találnak megoldást, a felek az ügyben érintett tanuló osztályfőnökéhez fordulhatnak.
2. Megkeresés esetén az osztályfőnök kezeli a problémát. Amennyiben nem szűnik meg a panasz oka, a felek az intézményvezető-helyettesekhez, intézményegység-vezetőhöz fordulhatnak.
3. A felek jelzése után a vezetők kezelik a problémát.

4. Az intézményi panaszkezelés legfelsőbb szintje az intézményvezetői intézkedés, amennyiben alsóbb szinten nem sikerült a panaszt kezelni.
5. Abban az esetben, ha nem sikerül intézményen belül megnyugtató megoldást találni, akkor a felek a tankerületi igazgatóhoz fordulhatnak.

Eljárásrend tanulóra irányuló, illetve tanulókat érintő panasz esetében

1. A panaszos problémájával az osztályfőnökhöz fordul.
2. Az osztályfőnök aznap, vagy legkésőbb a következő tanítási napon megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal. A megbeszélésről feljegyzés készül.
3. Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul. A megbeszélésről feljegyzés készül.
4. Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt az intézményvezető-helyettesek, intézményegység-vezető felé. A megbeszélésről feljegyzés készül.
5. Abban az esetben, ha a vezető helyettesek nem tudják megoldani a problémát, közvetítik a panaszt az igazgató felé.
6. Az igazgató / tagintézmény-vezető 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
7. Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik és aláírásukkal elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményesnek tekinthető.
8. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást. A megbeszélésről feljegyzés készül.
9. Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos, kiskorú esetén annak törvényes képviselője jelezheti a panaszt a fenntartó felé.
10. A fenntartó saját panaszkezelési eljárásának megfelelően jár el az ügyben.
11. A folyamat gazdája az iskola az igazgató, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti beszámolóját az éves értékeléshez.

Eljárásrend alkalmazottakra irányuló, illetve alkalmazottakat érintő panaszok esetén

1. Az alkalmazott panaszát írásban vagy szóban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült. Szóban történő panasz esetén feljegyzést kell készíteni.
2. A felelős 3 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal, amiről feljegyzést készül.
3. Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal, majd – szükség esetén – további érintettekkel. A megbeszélésekről feljegyzés készül.

4. Ezt követően a felelős és a panaszos, valamint az érintettek az egyeztetés eredményét, a megállapodást írásban rögzítik és aláírásukkal igazolják, hogy elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult.
5. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után a panaszos és a felelős közösen értékeli a beválást. A megbeszélésről feljegyzés készül.
6. Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg a felelős közreműködésével, akkor a panaszos vagy a felelős az igazgató felé jelzi a problémát.
7. Az ügy továbbítása esetén az intézményvezető/igazgató kezeli az ügyet. Amennyiben közreműködésével nem sikerül megnyugtatóan rendezni a problémát, a tankerületi igazgatóhoz fordul.
8. A fenntartó saját panaszkezelési eljárásának megfelelően jár el az ügyben.
9. Ha a probléma ezen a módon sem volt orvosolható, a panaszos az illetékes bírósághoz fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.
10. A folyamat gazdája az igazgató, aki a tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ezek alapján javaslatokkal, észrevételekkel segítheti az intézmény munkáját, és elkészíti beszámolóját az éves értékeléshez.

IV. Az eljárás dokumentálása

Az eljárás során lefolyt megbeszélésekről, megállapodásokról írásbeli feljegyzést kell készíteni, azt iktató számmal ellátni.

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

1. A panasz megtételének időpontja
2. A panasztevő neve
3. A panasz leírása (amennyiben a panasz megtétele írásban történt, az írott dokumentum)
4. A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
5. A panasz kivizsgálásának ideje, módja, eredménye
6. Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
7. Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve, beosztása
8. A panasztevő tájékoztatásának időpontja, módja, eredménye
9. A panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.

Mellékletek: Az eljárás során keletkezett iratok.

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap			
Panasztétel	időpontja:	Panasztevő	Neve:
Panasz leírása:			
Panasz fogadó	Neve:		
	Beosztása:		
Kivizsgálás	Ideje:	Módja:	Eredménye:
Szükséges intézkedés és a várható eredmény leírása:			
Intézkedés eredményességéhez szükséges türelmi idő vége:			
Végrehajtásért felelős	Neve:		
	Beosztása:		
Panasztevő tájékoztatásának			
Ideje:	Módja:	Panasztevő nyilatkozata:	
A panaszkezelési eljárás végleges lezárulásának			
Ideje:	Megállapításai:		
Mellékletek felsorolása	Iktatószám	Tárgy	

A Nyilvántartó lapot lezárta:

Dátum:

ph.

.....
igazgató aláírása

MEGISMERÉSI NYILATKOZAT

Mint az Esztergomi Montágh Imre EGYMI, Óvoda, Általános Iskola, Szakiskola, Készségfejlesztő Iskola és Fejlesztő Nevelés-Oktatást Végző Iskola munkavállalója a Panaszkezelési Szabályzatban foglaltakat megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban leírtakat köteles vagyok betartani és betartatni.

	Név	Munkakör	Dátum	Aláírás
1.	ALEKSZANDROV ALEKSZANDR	SZAKOKTATÓ	2023 MÁRC 09.	Alekszandro
2.	ANTAL DORINA	PED. ASSZISZTENS	2023 MÁRC 09.	Antal Dorina
3.	AUGUSZTIN RÉKA	GYÓGYPEDAGÓGUS	2023 MÁRC 09.	Angelle
4.	BAGÓ VIKTÓRIA	GYÓGYPEDAGÓGUS	2023 MÁRC 09.	Tartós talvólet
5.	BARA JÁNOSNÉ	GYP.ASSZISZTENS	2023 MÁRC 09.	Bara Jánosné
6.	BARI RITA	ISKOLAI ÁPOLÓ	2023 MÁRC 09.	Barri Rita
7.	BENUS ISTVÁNNÉ	GYÓGYPED. ASSZISZTENS	2023 MÁRC 09.	Benus Istvánné
8.	BODROGAI TIBOR	INTÉZMÉNYVEZETŐ	2023 MÁRC 09.	Tibor
9.	BODROGAI MÁRIA	ÓRAADÓ TANÁR	2023 MÁRC 09.	Bodrogai Mária
10.	BÓSZ ERIKA	NEVELŐTANÁR	2023 MÁRC 09.	Bosz Erika
11.	BUDAI-KUNGLER TÍMEA JOHANNA	GYÓGYPED. ASSZISZTENS	2023 MÁRC 09.	Budai-Kungler

12.	CZIFRÁNÉ BRIGÁN KATALIN	SZAKMAI TANÁR, SZAKOKTATÓ, GYAKORLATI OKTATÓ	2023 MAREC 03.	af1 Bija
13.	CSABAI DÓRA	GYÓGYPED. ASSZISZTENS	2023 MAREC 09.	Gsu Lkh
14.	DENCS ZOLTÁNNÉ	GYÓGYPED. ASSZISZTENS	2023 MAREC 09.	Dencs Zoltán
15.	DÖRNER ANDREA	GYÓGYPEDAGÓGUS	2023 MAREC 09.	
16.	DUDÁS ANGÉLA NIKOLET	GYÓGYPEDAGÓGUS	2023 MAREC 09.	(Dudás) Vh
17.	ECK KATALIN	NAPKÖZIS NEVELŐ	2023 MAREC 09.	Eck
18.	ENDRÉDINÉ MOCSNIK MARIANN	INTÉZMÉNYEGYSÉG VEZETŐ	2023 MAREC 09.	Endrőm
19.	ENYEDI JUDIT IZABELLA	GYÓGYPEDAGÓGUS	2023 MAREC 09.	Enyedi Judit
20.	ERŐS JÓZSEFNÉ	GYÓGYPEDAGÓGUS	2023 MAREC 09.	Erős József
21.	FENYVESI KINGA	GYÓGYPED. ASSZISZTENS	2023 MAREC 09.	Fenyvesi Kinga
22.	FENYVESI OTTÓ	SZAKTANÁR	2023 MAREC 09.	
23.	FÜLEP MÓNIKA	GYP.ASSZISZTENS	2023 MAREC 09.	Fülep Mónika
24.	GERSTMAYER BEÁTA	NAPKÖZIS NEVELŐ	2023 MAREC 09.	Gerst
25.	GÖBÖLÖS GÁBORNÉ	ÓRAADÓ TANÁR	2023 MAREC 09.	Göbölös Gábor
26.	GRACZÁR NIKOLETT	GYÓGYPEDAGÓGUS	2023 MAREC 09.	Graczár Nikolett
27.	HORVÁTH HENRIETT	GYP.ASSZISZTENS	2023 MAREC 09.	Horváth Henriett
28.	HORVÁTH ILDIKÓ	GYP. ASSZISZTENS	2023 MAREC 09.	Horváth Ildikó

29.	HUSZÁR ADÉL	GYP. ASSZISZTENS	2023 MAREC 09.	Jm Adél
30.	HUSZKÓ GYÖNGYI	ISKOLATITKÁR	2023 MAREC 09.	Gyöngyi Huszkó
31.	JUHÁSZ ILDIKÓ	GYÓGYPEDAGÓGUS	2023 MAREC 09.	Juász Ildikó
32.	KAPOSVÁRINÉ MASLER ÉVA	GYÓGYPEDAGÓGUS	2023. 03. 10.	Kaposvári - M.S.
33.	KARABA ISTVÁN	ÓRAADÓ SZAKTANÁR	2023 MAREC 09.	Karaba István
34.	KAZINÉ ERDŐSI MELINDA	GYÓGYPED. ASSZISZTENS	2023 03. 09.	Kaziné E. Erdősi
35.	KNÁB VIKTÓRIA	GYÓGYPED. ASSZISZTENS	2023 MAREC 09.	Knáb Viktória
36.	KOCZKA ZSUZSANNA	DAJKA	2023 MAREC 09.	Koczka Zsuzsanna
37.	KONCSEKNÉ JÁNOSI ANITA	GYÓGYPED. ASSZISZTENS	2023 MAREC 09.	Koncsékné János
38.	KOVÁCS BEATRIX	ÓVODAI NEVELŐ	03.10.	Kovács Beatrix
39.	KOVÁCS KRISZTIÁN	SZAKOKTATÓ	2023 MAREC 09.	Kovács Krisztián
40.	KÖVECSNÉ BAGÓ BERNADETT	PEDAGÓGUS	2023 MAREC 09.	Kövcsné Bagó Bernadett
41.	KUBOVICS ANNA MÁRIA	NAPKÖZIS NEVELŐ	2023 MAREC 09.	Kubovics Anna Mária
42.	LENCSESÉSNÉ RÁKOS ZSUZSANNA GABRIELLA	GYÓGYPEDAGÓGUS	2023 MAREC 09.	Lencsésné Rákó Zsuzsanna Gabriella
43.	LŐW MÁRTA	FEJLESZTŐPED.	2023 MAREC 09.	Lőw Márta
44.	MARSI KRISZTIÁN JENŐ	GYÓGYPED. ASSZISZTENS	03.08.	Marsi Krisztián Jenő
45.	MÁRTHA NOÉMI	ÁPOLÓ, GONDOZÓ	2023 MAREC 09.	Mártha Noémi

46.	MÉBOLDNÉ SÁGI MÓNICA MÁRIA	GYÓGYPEDAGÓGUS	2023 MAREC 09.	Méboldné Sági
47.	MOLNÁR ADÉL	SZOCIÁLPEDAGÓGUS	2023 MAREC 09.	Molnár Adél
48.	MOLNÁR MÁRIA	INTÉZMÉNYVEZETŐ HELYETTES	2023 MAREC 09.	Molnár Mária
49.	NAGY BEÁTA	GYÓGYPEDAGÓGUS	2023 MAREC 08.	Nagy Beáta
50.	NAGY KATALIN	NAPKÖZIS NEVELŐ	03.08	Nagy Katalin
51.	NAGYKÉRI ANGÉLA	GYÓGYPED. ASSZISZTENS	2023 MAREC 09.	Nagykéri Angéla
52.	NAGY-KRISTÓF BARBARA	GYÓGYPEDAGÓGUS	03.09.	Nagy-Kristóf Barbara
53.	dr. NÉGYESINÉ NYÍRŐ ANIKÓ	KONDUKTOR	03.10.	dr. Németh Mária Anikó
54.	NÉMETH MIKLÓSNÉ	GYÓGYPED. ASSZISZTENS	03.10	Németh Miklós
55.	NÉMETHNÉ SZABADOS ÁGNES	GYP.ASSZISZTENS	03.13.	Némethné Szabados Ágnes
56.	OLÁHNÉ VARGA ILDIKÓ ÁGOTA	GYÓGYPEDAGÓGIAI ASSZISZTENS	2023 MAREC 09.	Oláhné Varga Ildikó Ágota
57.	PÁPAI HAJNALKA	NAPKÖZIS NEVELŐ	2023 MAREC 09.	Papai Hajnalka
58.	PAPNÉ MOLNÁR TÜNDE	GYÓGYPED. ASSZISZTENS	2023 MAREC 09.	Papné Molnár Tünde
59.	PAPP MÓNICA	GYÓGYPED. ASSZISZTENS	2023 MAREC 09.	Papp Mónica
60.	PINTÉR LÁSZLÓNÉ	DAJKA	2023 MAREC 09.	Pintér Lászlóné
61.	PÓCSIK EMŐKE GABRIELLA	GYÓGYPEDAGÓGUS	2023 MAREC 09.	Pócsik Emőke
62.	POLLÁK RÓBERT JÓZSEF	INFORMATIKA TANÁR	2023 MAREC 09.	Pollák Róbert

63.	POLYÁKNÉ ZSELEF KRISZTINA	GYÓGYPED. ASSZISZTENS	2023 MÁRC 09.	Polyák Zsele Kristina
64.	POSVAINÉ NÉMETH GABRIELLA	GYÓGYPEDAGÓGUS	2023 MÁRC 09.	Posvainé Németh Gabriella
65.	PUSZTAI EDE JÓZSEF	SZAKTANÁR	2023 MÁRC 09.	Pusztai Edé
66.	REISER ZSUZSANNA	GYÓGYPED. TANÁR	2023 MÁRC 09.	Reiser Zsuzsanna
67.	RETTÉ DIÁNA FLÓRA	GYÓGYPEDAGÓGUS	2023 MÁRC 09.	Retter Diána Flóra
68.	SCHILLER-KERTÉSZ JUDIT	GYÓGYPED. TANÁR	2023 MÁRC 09.	Schiller Kertész Judit
69.	SCHILLER-KERTÉSZ TAMÁS	GYÓGYPEDAGÓGUS	2023 MÁRC 09.	Schiller Kertész Tamás
70.	SCHLENK MÁRIA	GYÓGYPEDAGÓGUS	2023 MÁRC 09.	Schlenk Mária
71.	SINKÓ BORBÁLA	TANÍTÓ	2023 MÁRC 09.	Sinkó Borbála
72.	SINKÓ GYULA	NAPKÖZIS NEVELŐ	2023 MÁRC 09.	Sinkó Gyula
73.	SOLTÉSZ ÉVA	INTÉZMÉNYEGYSÉG VEZETŐ	2023 MÁRC 09.	Soltész Éva
74.	SZABADKAINÉ ZSELEF ZSUZSANNA	GYÓGYPED. ASSZISZTENS	2023 MÁRC 09.	Szabadkainé Zsele Zsuzsanna
75.	SZABÓ ESZTER LAURA	FEJLESZTŐ PEDAGÓGUS	2023 MÁRC 09.	Szabó Eszter Laura
76.	SZABÓ VILMOSNÉ	GYÓGYPEDAGÓGUS	2023 MÁRC 09.	Szabó Vilmosné
77.	SZEGŐ HEDVIG RITA	TANÍTÓ	2023 MÁRC 09.	Szegő Hedvig Rita
78.	SZÉKELY-MEILINGER ANITA	GYÓGYPEDAGÓGUS	2023 MÁRC 09.	Székely-Meilinger Anita
79.	SZEKERESNÉ NASZTOPULOSZ KLÁRA	GYÓGYPED. ASSZISZTENS	2023 MÁRC 09.	Szekeressné Nasztópulosz Klára

80.	SZIGETVÁRI ÁGNES	GYÓGYPED. ASSZISZTENS	2023 MAREC 09.	Szigetvári Ágnes
81.	SZUMJÁ URANCECEG	SZAKOKTATÓ	2023 MAREC 09.	
82.	TÁTRAI TAMARA PETRA	GYÓGYPEDAGÓGUS	2023 MAREC 09.	
83.	TÓTHNÉ SZÁFIÁN ZSUZSANNA	GYÓGYPED. ASSZISZTENS	2023 MAREC 09.	Tóthné Szafián Zsuzsanna
84.	ULICZKI ANNA	GYÓGYPEDAGÓGUS	2023 MAREC 09.	Uliczki Anna
85.	VELENCZEI MELINDA	GYÓGYPEDAGÓGUS	2023 MAREC 09.	
86.	VERESOVÁ GRÉTA ESZTER	GYÓGYPEDAGÓGUS	2023 MAREC 09.	Veresová Gréta Eszter
87.	VOLLÁR LÁSZLÓNÉ	NAPKÖZIS NEVELŐ	2023 MAREC 09.	Vollár László
88.	VONKA VIKTOR	ÓRAADÓ TANÁR	2023 MAREC 09.	Vonka Viktor
89.	ZÁHORSZKI GÁBORNÉ	GYÓGYPED. ASSZISZTENS	2023 MAREC 09.	Záhorszki Gábor
90.	ZIMONYI ZSANETT	NAPKÖZIS NEVELŐ	2023 MAREC 09.	Zimonyi Zsanett
91.	ZSOLDOS KRISZTINA	GYÓGYPEDAGÓGUS	2023 MAREC 09.	Zsoldos Krisztina
92.	Sánik Veronika	gyg-asszisztens	2023 MAREC 09.	Sánik Veronika
	TECHNIKAI DOLGOZÓK			
1.	KOLLERNÉ TÓTH KATALIN	PORTÁS	2023 MAREC 09.	Kollerné Tóth Katalin
2.	HORVÁTH ANDRÁSNE	TAKARÍTÓ	2023 MAREC 09.	Horváth Andrásné
3.	KOVÁCS FERENCNE	TAKARÍTÓ	2023 MAREC 09.	Kovács Ferencné

[illegible]