



Abonyi Montágh Imre Egységes Gyógypedagógiai
Módszertani Intézmény, Óvoda és Általános Iskola

OM azonosító: 038547
Cím: 2740 Abony, Bicskei u. 2.
E-mail: montaghimre.abony@cegleditk.hu
Tel: 06-30/320-0196 (intézményvezető)
06-30/397-3116 (titkárság)
06-30/397-3304 (óvodai csoport)

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Készítette:

Nagy Andrea
Nagy Andrea
főigazgató



Abony, 2024. augusztus 29.

Hatályba lép: 2024. szeptember hó 1. napján

Tartalom

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ.....	3
1.1 A szabályzat célja	3
1.2 Panaszkezelési rend az iskolában.....	3
2. A PANASZKEZELÉS MENETE	4
2.1 A panasz bejelentése.....	4
2.2 A panaszkezelés hivatali útja.....	5
2.3 A panaszok kezelése	5
3. PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁSOK	6
3.1 A folyamat leírása tanulók és szülők panaszai esetén	6
3.2 A folyamat leírása az intézmény alkalmazotti köre esetén	6
4. DOKUMENTÁCIÓS ELŐÍRÁSOK	7
4.1 A szóbeli panaszt jegyzőkönyvezni kell, ha.....	7
4.2 A partnerek panaszairól és az azok megoldását szolgáló intézkedésekről.....	7
nyilvántartást vezetünk, amely az alábbi adatokat tartalmazza.....	7
4.3 Dokumentumok és bizonylatok rendje	8
Záró rendelkezések.....	8
Mellékletek.....	9

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1 A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályozás célja, hogy a panaszkezelés során a jogszabályok és az iskola belső szabályzatai által szabályozott rendet betartsuk és betartassuk. Panaszkezelésünk során figyelembe vesszük a Nemzeti Köznevelésről szóló 2011.évi CXCV. törvényt és végrehajtási rendeleteit, a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényt, valamint saját szabályzatainkat.

A panaszkezelés során arra törekszünk, hogy a felvetődött problémák, panaszok az iskolán belül, a megfelelő szinteken rendeződjenek.

1.2 Panaszkezelési rend az iskolában

- Az iskola tanulóit, szüleiket (gondviselőiket), valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg.
- Az iskola közösségei (intézményi tanács, DÖK, ISZSZ) is tehetnek panaszt, melynek módját az adott közösségek működési szabályzatai tartalmazzák.
- Panaszt tenni csak olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatosan a törvényi előírásoknak, a belső szabályzatoknak megfelelően az iskola köteles, illetve jogosult az intézkedésre.
- A panaszkezelés rendje azokat a folyamatokat érinti, amelyek nem kerültek szabályozásra az intézmény házirendjében és SZMSZ-ében.
- A panasz jogosságát, az okával kapcsolatos körülményeket az arra jogosult személy köteles kivizsgálni, az ok (okok) elhárításával kapcsolatosan intézkedni, vagy az intézményvezetőnél intézkedést kezdeményezni.
- Ha a panasz a DÖK vagy egyéb szerv bevonásával hatékonyabban oldható meg, a panaszkezelő – a panaszos hozzájárulásával – új szereplőt vonhat be a vitarendezésbe.
- Amennyiben a panaszos névtelenséget kér, a panasszal megkeresett személy feljegyzést készít erről és a panaszkezelési nyilvántartási lapra rávezeti, hogy „anonim panasz”.
- A hivatali út (panaszkezelési szintek) betartása kötelező.
- Ha nem azonosítható személytől érkezik panasz vagy közérdekű bejelentés, a 2013. évi CLXV. törvény alapján továbbítani kell a fenntartó felé.
- A „Panaszkezelési szabályzat”-ról az iskolába lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleit, és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

2. A PANASZKEZELÉS MENETE

2.1 A panasz bejelentése

Formája	Módja	Ideje	Elérhetőség
Szóbeli	személyesen vagy telefonon	• munkanapokon hétfőtől csütörtökig 8⁰⁰-15⁰⁰ óráig, • pénteken 8⁰⁰-13⁰⁰ óráig az iskola titkárságán, • egyéni fogadóórákon, • szülői értekezleteken, • vezetői fogadóórákon	Cím: 2740 Abony, Bicskei u. 2. Telefonszám: titkárság: 30/397-3116 főigazgató: 30/320-0196
Írásbeli	személyesen	• munkanapokon hétfőtől csütörtökig 8⁰⁰-15⁰⁰ óráig, • pénteken 8⁰⁰-13⁰⁰ óráig az iskola titkárságán, • egyéni fogadóórákon, • szülői értekezleteken, • vezetői fogadóórákon	Cím: 2740 Abony, Bicskei u. 2.
	postai úton	bármikor	Cím: 2740 Abony, Bicskei u. 2.
	elektronikus úton	bármikor	Email cím: montaghimre.abony@cegleditk.hu
	elégedettségmérő kérdőíven (elektronikus úton vagy papír alapon)	Munkatervnek megfelelően	

2.2 A panaszkezelés hivatali útja

A panaszos a pedagógus vagy egyéb dolgozó

a) A panasz munkaügyi kérdéskörbe kapcsolódik

1. szint: ügyviteli dolgozó vagy iskolatitkár
2. szint: főigazgató vagy a fenntartó személyügyi osztálya
3. szint: fenntartó /munkáltató

b) A panasz gazdasági, dologi jellegű

1. szint: ügyviteli dolgozó
2. szint: főigazgató
3. szint: a fenntartó Gazdálkodási, üzemeltetési és pályázati osztálya vagy Tankerületi igazgató

c) A panasz pedagógiai, szakmai jellegű

1. szint: munkaközösség-vezető
2. szint: intézményegység-vezetők
3. szint: főigazgató

A panaszos tanuló

1. szint: érintett pedagógus, szaktanár
2. szint: osztályfőnök vagy DÖK segítő pedagógus vagy ifjúságvédelmi felelős
3. szint: intézményegység-vezetők
4. szint: főigazgató

A panaszos szülő

1. szint: érintett pedagógus, szaktanár
2. szint: osztályfőnök vagy DÖK segítő pedagógus vagy ifjúságvédelmi felelős
3. szint: intézményegység-vezetők
4. szint: főigazgató

2.3 A panaszok kezelése a panaszkezelés hivatali útjában (2.2. pont) megjelölt személyek hatáskörébe tartozik, akik kötelesek a panaszt kivizsgálni, az eljárásrendnek megfelelően eljárni.

Nem az intézmény hatáskörébe tartozó sérelmek esetén (pl. az iskolán kívül történt esemény, étkeztetés) tájékoztatjuk a panaszost, hogy milyen szervhez, hatósághoz fordulhat.

3. PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁSOK

3.1 A folyamat leírása tanulók és szülők panaszai esetén

- A panaszos a problémájával kötelezően először ahhoz a pedagógushoz fordul, akinél a probléma jelentkezett. Ha közösen megoldást találnak a felmerült panaszokra, lezárult a panaszkezelési eljárás. Amennyiben a pedagógus szükségét érzi, készülhet feljegyzés.
- Ha az érintett pedagógus nem tudja megoldani a problémát, vagy a panaszos továbbra is elégedetlen, az osztályfőnökhöz fordulhat. Az osztályfőnök aznap vagy másnap megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal. Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha az eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárult. (Feljegyzés készülhet.)
- Abban az esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt az intézményegység-vezetők felé. Az intézményegység-vezetők 3 napon belül egyeztetnek a panaszossal. Az egyeztetésen, ha megállapodás született, a megállapodást a panaszos és az érintettek szóban vagy írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat. Szükség esetén a panaszkezelés érdekében az intézményegység-vezetők jeleznek az intézményvezető felé. (Feljegyzés készül.)
- Amennyiben az előző szinten nem oldódott meg a probléma, a panaszos az intézmény főigazgatójához fordulhat. Az intézményvezető a panasz benyújtását követő 5 napon belül megbeszélést kezdeményez az érintettekkel és 30 napon belül írásban ad tájékoztatást a panasz kezeléséről.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, egy hónap után az érintettek közösen értékelik a beválást. Ha a probléma megnyugtatóan lezárult, feljegyzésben rögzítik.
- Ha a probléma ezek után is fennáll, a panaszos képviselője jelentheti a panaszt a fenntartó felé, aki saját panaszkezelési rendjét alkalmazza.
- A folyamat gazdája a főigazgató, aki tanév végén ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzi a korrekciót az adott lépésnél, és elkészíti a beszámolóját az éves értékeléshez.

3.2 A folyamat leírása az intézmény alkalmazotti köre esetén

- Az alkalmazott a panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelős annak a területnek (lásd: A panaszkezelés hivatali útja), ahol a probléma felmerült. A felelős megvizsgálja 3 napon 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 napon belül egyeztet a panaszossal. Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, elfogadják az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult, rögzítés feljegyzésben. Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, egy hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős a beválást.

- Ha a türelmi idő lejártával a probléma nem oldódott meg, a felelős továbbítja a panaszt a főigazgató felé, aki 15 munkanapon belül kivizsgálja az esetet, javaslatot tesz a probléma kezelésére, a megállapodást írásban rögzítik.

Amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, egy hónap időtartam után közösen értékelik a megállapodásban foglaltakat.

- Ha a probléma továbbra is fennáll, a panaszos a fenntartó képviselőjéhez fordulhat, aki saját panaszkezelési rendjét alkalmazza.

- A folyamat gazdái az intézményegységvezetők, akik tanév végén ellenőrzik a panaszkezelés folyamatát, összegzik a tapasztalatokat. Ha szükséges, elvégzik a korrekciót az adott lépésnél, és elkészítik a beszámolóját az éves értékeléshez.

4. DOKUMENTÁCIÓS ELŐÍRÁSOK

4.1 A szóbeli panaszt jegyzőkönyvezni kell, ha

- a jogszabály előírja
- az intézmény működésére, gyerekekre, tanulókra vagy a nevelő-oktató munkára
- vonatkozó kérdésben dönt, véleményez, javaslatot tesz
- rendkívüli esemény esetén
- az intézmény vezetője elrendeli.

4.2 A partnerek panaszairól és az azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, amely az alábbi adatokat tartalmazza

- a panaszos (intézmény/személy) adatait
- a panasz leírását, tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- a panasz benyújtásának időpontját és módját
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indoklását
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
- a kivizsgálás során szerzett információkat és esetleges szakvéleményt
- a panaszban megjelölt igényről való döntést

4.3 Dokumentumok és bizonylatok rendje

Bizonylat megnevezése	Kitöltő/készítő	Megőrzési hely	Megőrzési idő	Másolatot kap
Jegyzőkönyv	iskolatitkár	Iktató	2 év	Panaszos
Panasz	iskolatitkár	Iktató	3 év	A kivizsgálásban illetékes személy
Írásbeli válasz/határozat	panaszkezelési szintnek megfelelő személy	Iktató	3 év	Panaszos
Feljegyzések	panaszkezelési szintnek megfelelő személy	Iktató	3 év	Panaszos
Panaszkezelési nyilvántartó lap	panaszkezelési szintnek megfelelő személy	Iktató	5 év	-

Záró rendelkezések

A szabályzat személyi és térbeli hatálya:

A szabályzat az intézmény minden partnerére, szervezeti egységére és alkalmazottjára kiterjed.

A szabályzat elérhetősége:

Jelen Panaszkezelési szabályzat az intézmény honlapján és titkárságán elérhető.

A szabályzat hatálybalépése: 2024.szeptember 1.

Abony, 2024.augusztus 29.

Nagy Andrea
főigazgató

Mellékletek



Abonyi Montágh Imre Egységes Gyógypedagógiai
Módszertani Intézmény, Óvoda és Általános Iskola

OM azonosító: 038547
Cím: 2740 Abony, Bicskei u. 2.
E-mail: montaghimre.abony@aegleditk.hu
Tel: 06-30/320-0196 (főigazgató)
06-30/397-3116 (titkárság)
06-30/397-3304 (óvodai csoport)

PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY

Panaszbejelentő adatai:

Név:
Szervezet neve¹:
Lakcím/székhely:
Telefon:
Email:

Panaszbejelentés módja:

SZÓBELI / ÍRÁSBELI / POSTAI ÚTON / EMAILBEN / SZEMÉLYESEN²

Panasz rövid leírása:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Csatolt dokumentumok³:

1.
2.
3.

Kelt:

panaszbejelentő

¹: Magánszemély esetében nem kell kitölteni.

²: Megfelelő aláírással.

³: Kérjük, csatolja a panaszát alátámasztó dokumentumok másolatait, az eredetiket pedig őrizze meg.



Abonyi Montágh Imre Egységes Gyógypedagógiai
Módszertani Intézmény, Óvoda és Általános Iskola

OM azonosító: 038547
Cím: 2740 Abony, Bicskei u. 2.
E-mail: montaghimre.abony@cegleditk.hu
Tel: 06-30/320-0196 (főigazgató)
06-30/397-3116 (titkárság)
06-30/397-3304 (óvodai csoport)

JEGYZŐKÖNYV

Készült: (dátum)

Készült: (helyszín)

Az ügy tárgya:

Jelen vannak:

.....
.....
.....

A jegyzőkönyvet vezette:

.....(név) ezt mondta:

.....
.....

.....(név) ezt mondta:

.....
.....

Nyilatkozatok, döntések:

.....
.....
.....

Dátum: kelt mint fent (kmf)

Jegyzőkönyvvezető aláírása:

A jelen lévő alkalmazottak aláírásai (titulusai)

.....

A jegyzőkönyvet átvette (dátum, aláírás):.....



Abonyi Montágh Imre Egységes Gyógypedagógiai
Módszertani Intézmény, Óvoda és Általános Iskola

OM azonosító: 038547
Cím: 2740 Abony, Bicskei u. 2.
E-mail: montaghimre.abonyi@cegleditk.hu
Tel: 06-30/320-0196 (főigazgató)
06-30/397-3116 (titkárság)
06-30/397-3304 (óvodai csoport)

PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÓ LAP

Iktatószám:

Panasztétel időpontja: Benyújtás módja: szóbeli – írásbeli – postai úton – emailben – személyesen (a megfelelő aláhúzendő)	Panasztevő neve, címe, elérhetőségei:
Panasz leírása (a tárgyat képező esemény vagy tény):	
A kivizsgálás során szerzett információk, szakvélemények, stb. rövid leírása:	
Csatolt mellékletek megnevezése:	
Panaszt fogadó neve és beosztása:	Kivizsgálás módja: Kivizsgálás eredménye:
A panaszban megjelölt igényről való döntés:	
A panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírása, elutasítása esetén annak indoklása:	
A panaszügy intézéséért és az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve:	Intézkedés teljesítésének időpontja: Panasz lezárásának határideje:
panaszos aláírása	panaszt felvevő aláírása