



Budapest-Fasori Református Kollégium **Julianna Általános Iskolája**
és Csipkebokor Óvodája

1071 Budapest, Rottenbiller utca 43-45.

Tel.: +36 1 321 06 26

julianna@juliannaiskola.hu

www.fasor.hu/julianna

OM azonosító: 034917

adószám: 18050330-2-42

számlaszám: 11100104-18050330-36000001

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Készítette: Szűcsné Tihanyi Gyöngyi

intézményvezető

2020.





Budapest-Fasori Református Kollégium Julianna Általános Iskolája és Csipkebokor Óvodája

1071 Budapest, Rottenbiller utca 43-45.

Tel.: +36 1 321 06 26

julianna@juliannaiskola.hu

www.fasor.hu/julianna

OM azonosító: 034917

adószám: 18050330-2-42

számlaszám: 11100104-18050330-36000001

Tartalomjegyzék

Bevezetés	4
A szabályzat célja.....	4
A panaszkezelés alapelvei	5
Eljárási rend.....	6
A formális panaszkezelési eljárás panaszbejelentési módjai	7
A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárás rend.....	9
I. szint:	9
II. szint:	10
III. szint	10
IV. szint	Hiba! A könyvjelző nem létezik.
V. szint	10
Az alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárás rend.....	10
I. szint	10
II. szint	11
III. szint	11
IV. szint	Hiba! A könyvjelző nem létezik.
V. szint	11
Panasznyilvántartás.....	12
Jogorvoslati lehetőségek	13
Egyéb rendelkezések	13
Hatálybalépés.....	13
A szabályzat elérhetősége.....	13
Kapcsolódó dokumentumok és jogszabályok	13
Legitimációs záradék	Hiba! A könyvjelző nem létezik.
Mellékletek.....	14





Budapest-Fasori Református Kollégium **Julianna Általános Iskolája** és Csipkebokor Óvodája

1071 Budapest, Rottenbiller utca 43-45.

Tel.: +36 1 321 06 26

julianna@juliannaiskola.hu

www.fasor.hu/julianna

OM azonosító: 034917

adószám: 18050330-2-42

számlaszám: 11100104-18050330-36000001

Megismerési nyilatkozat 15

Panaszkezelési nyilvántartó lap..... 16





Budapest-Fasori Református Kollégium Julianna Általános Iskolája és Csipkebokor Óvodája

1071 Budapest, Rottenbiller utca 43-45.

Tel.: +36 1 321 06 26

julianna@juliannaiskola.hu

www.fasor.hu/julianna

OM azonosító: 034917

adószám: 18050330-2-42

számlasszám: 11100104-18050330-36000001

Általános rész

Bevezetés

Iskolánkkal kapcsolatban álló gyermekeket, szüleiket, az alkalmazottakat, minden velünk kapcsolatba került partnerünket panasztételi jog illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekben az intézmény köteles és jogosult is az intézkedésre. A panasz jogosságát, annak okával kapcsolatos körülményeket az intézmény vezetősége köteles megvizsgálni, jogossága esetén az ok elhárítására irányuló intézkedéseket tenni.

A panaszok egységes szabályok szerinti, átlátható, hatékony kivizsgálása és kezelése érdekében készítettük el a panaszkezelésről szóló szabályzatunkat.

A panasz fogalma: „A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.” 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről

A szabályzat célja

Az iskolai élet mindennapjaiban a szülők, alkalmazottak és más partnerek körében keletkező panaszok egységes szabályok szerint történő átlátható és hatékony kezelése, kivizsgálása, nyilvántartása és értékelése, a problémák megfelelő szinten és a lehető leggyorsabban történő megoldása.

A szabályozás kötelezettjei: alkalmazotti kör, intézményvezető, fenntartó

A szabályozásért és a szabályozás betartatásáért felelős: intézményvezető

Határidő: problémához rendelt

A szabályzat hatálya: Az iskola tanulóit és szüleiket, illetve gondviselőiket, valamint az intézmény munkatársait, fenntartóját és az iskolával kapcsolatba kerülő partnereket panasztételi jog illeti meg.

A szabályzat hatályba lépésének ideje: 2020. október 1.

A szabályzat felülvizsgálata: 3 évente

A szabályzat az intézmény weboldalára feltéve, így hozzáférhető minden érintett résztvevő számára.





Budapest-Fasori Református Kollégium Julianna Általános Iskolája és Csipkebokor Óvodája

1071 Budapest, Rottenbiller utca 43-45.

Tel.: +36 1 321 06 26
OM azonosító: 034917

julianna@juliannaiskola.hu
adószám: 18050330-2-42

www.fasor.hu/julianna
számlaszám: 11100104-18050330-36000001

A panaszkezelés alapelvei

- A panaszokat nem söpörjük a szőnyeg alá, igyekszünk elkerülni azok elmérgesedését.
- Keresztyén értékrendünk szerint minden panaszunkat törekednünk kell békésen, azzal elintézni, akivel kapcsolatban panaszunk van. Ennek megfelelően teljesen elfogadhatatlan bárki megtámadása, bepanaszolása anélkül, hogy először ne az illetőt keresné meg az, akinek panasa van. A panaszkezelésnek nem megfelelő fórumai a levelezőlisták, egyéb elektronikus fórumok nyilvánossága! Nem elfogadható a panaszkezelési szintek megkerülése!
- Ha valaki vagy valami ellen jogos panasz merül fel, az érintettnek igyekeznie kell, hogy a problémát megoldja, a panaszra való okot megszüntesse.
- A rendezett kapcsolatra minden félnek törekednie kell; ennek segítő dokumentumai a Házirend, a Pedagógiai Program, az SzMSz, az egyéb szabályzatok.

Iskolánkban követelmény a partnerek fölvetéseinek gyors kivizsgálása, a feltárt hibák mielőbbi megoldása, a legjobb megoldás érdekében azok bevonása, akiket leginkább érintenek az egyes esetek. A panaszok megfelelő kezelésétől azt is várjuk, hogy működésünk, szervezetünk fejlődését, a velünk kapcsolatban állók közérzetének javulását, Isten szerinti rendünk jobbulását szolgálják.

A panaszokat és panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások és szabályok szerint kezeljük. A panaszkezelésnek tisztességesnek, gyorsnak, érdeminek kell lennie.

- Panaszt olyan ügyekben lehet tenni, amelyek az iskola hatáskörébe tartoznak, azaz az iskola köteles és jogosult is az intézkedésre.
- Közösségek és egyének egyaránt tehetnek panaszt.
- A panasz jogosságát, okával kapcsolatos körülményeit az intézményvezető – akadályoztatása vagy érintettsége esetében vezetőhelyettes - vizsgálja meg.
- A panasz kezelésének kompetenciaszintjei vannak.
- A panaszosnak éreznie kell, hogy ügyét komolyan vesszük.
- A panasz jogossága esetén az intézményvezető - akadályoztatása vagy érintettsége esetében a helyettes - köteles az ok elhárításával kapcsolatos intézkedéseket megtenni, szükség esetén az





Budapest-Fasori Református Kollégium Julianna Általános Iskolája és Csipkebokor Óvodája

1071 Budapest, Rottenbiller utca 43-45.

Tel.: +36 1 321 06 26

julianna@juliannaiskola.hu

www.fasor.hu/julianna

OM azonosító: 034917

adószám: 18050330-2-42

számlaszám: 11100104-18050330-36000001

egyeztetve, a fenntartónál intézkedést kezdeményezni. A panaszkezelést a jelzéskor azonnal meg kell kezdeni.

→ A Panaszkezelési Szabályzatról az iskolába lépéskor a Házirenddel együtt minden érintettet (szülőt, dolgozót) tájékoztatni kell.

Amennyiben valakinek az intézmény SzMSz-ében illetve Házirendjében foglalt intézményi alapelveket és alapértékeket sértő magatartás jut a tudomására, köteles azt jelezni a panaszkezelési szabályzatnak megfelelő szinten, függetlenül attól, hogy annak elszenvetője-e vagy sem.

Eljárási rend

- ✓ A panaszt, a vélt vagy valós problémát először azzal kell tisztázni, akire panaszunk van. Amennyiben ez nem vezet eredményre, akkor kell továbblépni a Panaszkezelési Szabályzat szerint.
- ✓ A panaszkezelés rendjét az érintettekkel írásban ismertetni kell a panasz beérkezését követően haladéktalanul.
- ✓ Ha a panasz nem a megfelelő szintre érkezik, haladéktalanul át kell helyezni a megfelelő szintre, erről egyidejűleg a panaszost tájékoztatni kell.
- ✓ A panaszt legalább a II. szinttől írásba kell foglalni.
- ✓ Amennyiben a probléma megoldásához, a foganatosított megoldás gyakorlatban történő beválásának értékeléséhez hosszabb időre van szükség, az érintett felek egy előre, közösen meghatározott időtartamot követően közösen értékelik a megoldást. Ha szükséges, módosítják a gyakorlati tapasztalatoknak megfelelően.
- ✓ A panaszokkal kapcsolatos dokumentációt (különösen: panasz, értesítések, jegyzőkönyvek, foganatosított döntések, értékelések) elkülönítetten nyilvántartva kell tárolni.
- ✓ Az intézményvezető ellenőrzi, értékeli a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat, szükség esetén korrekciós javaslatokat tesz és készít.
- ✓ Ha a panaszok indokolják, az intézményvezető a nevelőtestület, szükség esetén az SzMK bevonásával módosításokat vezet be az iskola életében, vagy megerősíti az iskola addigi rendjét (pl. a házirend aktualizálása vagy betartására való figyelemfelhívás).





Budapest-Fasori Református Kollégium Julianna Általános Iskolája és Csipkebokor Óvodája

1071 Budapest, Rottenbiller utca 43-45.

Tel.: +36 1 321 06 26

julianna@juliannaiskola.hu

www.fasor.hu/julianna

OM azonosító: 034917

adószám: 18050330-2-42

számlaszám: 11100104-18050330-36000001

A panaszok típusai:

- A tanulók iskolai életével kapcsolatos, pedagógiai jellegű észrevételek
- Az iskola működési rendjére vonatkozó észrevételek
- Az iskola műszaki állapotára, tárgyi környezetére vonatkozó észrevételek
- Egyéb sérelmek

A panaszkezelés folyamata:

- A panasz benyújtása, szóbeli panaszról haladéktalanul jegyzőkönyv felvétele
- Regisztráció, a panaszkezelés menetéről írásos tájékoztatás az érintetteknek
- A panasz jogosságának haladéktalan vizsgálata, a panasz nyilvántartásba vétele
- Jogos panasz esetén egyeztetés kezdeményezése az érintettekkel a lehető legrövidebb időn belül. A megbeszélések, egyeztetések tartalmának azonnali jegyzőkönyvbe foglalása és az érintett felekhez való eljuttatása (átadás, megküldés).
- Kivizsgálás (információgyűjtés)
- Döntés
- Válasz (a döntés írásos eljuttatása az érintettekhez)
- A szükséges intézkedések megtétele
- Elemzés (a szükséges következtetések levonása, tanulságok megfogalmazása)
- Az érintettek tájékoztatása

A döntés lehet

- a panasz elfogadása
- a panasz részbeni elfogadása
- a panasz elutasítása – elutasítás esetén a válasznak tartalmaznia kell a tájékoztatást a jogorvoslatról (benyújtás módja, határideje, fellebbezési szerv megnevezése)

A formális panaszkezelési eljárás panaszbejelentési módjai

- Személyesen időpontegyeztetéssel





Budapest-Fasori Református Kollégium Julianna Általános Iskolája és Csipkebokor Óvodája

1071 Budapest, Rottenbiller utca 43-45.

Tel.: +36 1 321 06 26

julianna@juliannaiskola.hu

www.fasor.hu/julianna

OM azonosító: 034917

adószám: 18050330-2-42

számlaszám: 11100104-18050330-36000001

- Telefonon a panasszal való élés tényének bejelentése, valamint időpontkérés a személyes egyeztetéshez az iskolatitkártól vagy az intézményvezetőtől, telefonján, az iskola nyitvatartási idejében.
- Írásban: 1071 Rottenbiller utca 43-45. (postai úton) vagy a titkárságon leadott levélben
- Elektronikus levélben: titkarsag@juliannaiskola.hu vagy igazgato@juliannaiskola.hu
- Elégedettségi mérésre szolgáló kérdőíveken

Ha a panasz írásban érkezik (levél), iktatása az Iratkezelési Szabályzat szerint történik. Ha a panasz elektronikus úton érkezik, az email-t nyomtatott formában, levélként kell iktatni az Iratkezelési Szabályzat szerint.

Szóban előterjesztett panasz esetén a panaszt azonnal jegyzőkönyvbe kell foglalni, ezt iktatni kell. A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza: dátum, panasz leírása, panasztevő neve, értesítési címe, aláírása, a panaszt felvevő munkatárs adatai.

Mind a szóbeli, mind az írásbeli panasz kivizsgálása és dokumentálása, nyilvántartása azonos módon történik.

A panasz vizsgálata mellőzhető, ha:

- korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos ismételt panasz (változatlan tartalommal),
- a panaszos a sérelmezett tevékenység bekövetkeztétől egy éven túl, vagy az arról való tudomásszerzéstől hat hónapon túl terjeszti elő panaszát,
- nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos rosszhiszeműen döntő jelentőségű információt valótlanul közölt, illetve hallgatott el.

A panasz beérkezéséről, ha azt nem az intézményvezetőnél kezdeményezték, az a pedagógus, akihez a panasz beérkezett, haladéktalanul tájékoztatja az intézményvezetőt nyilvántartásba vétel céljából. Az intézményvezető azonnal továbbítja a panaszt az illetékesnek, amennyiben a panaszt nem annál a személynél tették, aki az elbírálásra hatáskörrel rendelkezik.

Az ügyintézés során biztosítani kell a pártatlanságot és az elfogulatlanságot.

A panasz kivizsgálásában nem vehet részt: aki a panaszt tette, akire a panasz irányul, akire a panasz elbírálása kihatással lehet, akitől az ügy tárgyilagossága megítélésére egyéb okból nem várható el.





Budapest-Fasori Református Kollégium Julianna Általános Iskolája és Csipkebokor Óvodája

1071 Budapest, Rottenbiller utca 43-45.

Tel.: +36 1 321 06 26

julianna@juliannaiskola.hu

www.fasor.hu/julianna

OM azonosító: 034917

adószám: 18050330-2-42

számlaszám: 11100104-18050330-36000001

A vizsgálat történhet iratok tanulmányozásával, beszerzésével, az érintettek meghallgatásával (amelyről jegyzőkönyv készül), szakértő bevonásával.

Amennyiben az ügy bonyolultsága folytán a kivizsgálás hosszabb időt vesz igénybe, mint az egyes szintekre meghatározott időtartam, az intézményvezető írásban tájékoztatja az érintett feleket az eljárás lezárásának várható idejéről.

A végső döntésben a panaszos valamennyi fölvetésére ki kell térni, amelyeket részletes indoklással kell ellátni. Rögzíteni kell a jogorvoslati lehetőségeket (benyújtás módja, fellebbviteli szerv megnevezése).

Amennyiben a panasz elbírálására az iskola nem rendelkezik hatáskörrel, az iskolavezető haladéktalanul írásban tájékoztatja a panaszost, hogy mely hivatalos szervhez, hatósághoz, bírósághoz fordulhat a panaszával.

A panaszt, és az arra adott választ a lezárást követően legalább öt évig irattárban kell őrizni.

A panaszos személyes adatai csak a panasz kivizsgálására hatáskörrel rendelkező személyek részére adható át.

A panaszkezelés szintjei, lépései

Az alább megadott határidők az adott szintre kerülés napjától értendők.

Az egyes szintek panaszmegoldási sikertelensége esetén a panaszost írásban haladéktalanul tájékoztatni kell a jogorvoslati lehetőségekről (benyújtás módja, határideje, fellebbviteli szerv megnevezése).

A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

I. szint:

A panaszos saját vagy gyermeke képviselőjében az osztályt tanító pedagógusához fordul a problémájával.

- ✓ A pedagógus megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, tisztázza a panaszossal az ügyet, ha jogos, továbbviszi az érintettek felé.
- ✓ Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel és a panaszossal. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.





Budapest-Fasori Református Kollégium Julianna Általános Iskolája és Csickebokor Óvodája

1071 Budapest, Rottenbiller utca 43-45.

Tel.: +36 1 321 06 26

julianna@juliannaiskola.hu

www.fasor.hu/julianna

OM azonosító: 034917

adószám: 18050330-2-42

számlaszám: 11100104-18050330-36000001

- ✓ A pedagógus tájékoztatja a vezetőt, aki a szükséges adminisztratív intézkedéseket megteszi.

Határidő: 5 munkanap

Felelős: pedagógus

II. szint:

A pedagógus továbbítja a panaszt az intézményvezető felé.

- ✓ Az intézményvezető egyeztet a panaszossal és az érintettel.
- ✓ Az egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik, ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 10 munkanap

Felelős: intézményvezető

III. szint

Az intézményvezető vagy a panaszos bejelenti a panaszt a fenntartó felé.

- ✓ Az intézményvezető a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt, és közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kapcsán.
- ✓ Fenntartói egyeztetés a panaszossal, melynek eredményét egyidejűleg írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma lezárul.

Határidő: 30 nap

Felelős: fenntartó

IV. szint

A panaszos a panaszát valamely hivatalos szerv, hatóság vagy bíróság előtt adja elő.

Az alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

I. szint

A panaszos dolgozó panaszával a terület/témakör felelőséhez fordul az alábbiak szerint:

- ✓ Tanulóval, szülővel kapcsolatos kérdések: intézményvezető, intézményvezető helyettesek





Budapest-Fasori Református Kollégium Julianna Általános Iskolája és Csipkebokor Óvodája

1071 Budapest, Rottenbiller utca 43-45.

Tel.: +36 1 321 06 26
OM azonosító: 034917

julianna@juliannaiskola.hu
adószám: 18050330-2-42

www.fasor.hu/julianna
számlaszám: 11100104-18050330-36000001

- ✓ Neveléssel, oktatással, szakmai munkával kapcsolatos kérdések: ha van a témában munkaközösség, akkor annak vezetője, intézményvezető, intézményvezető helyettesek
- ✓ Munkaügyi/munkajogi kérdések: közvetlen felettes, elrendelő
- ✓ Munkaszervezési kérdések: közvetlen felettes, elrendelő
- ✓ A felelős megvizsgálja a panaszt. Amennyiben a panasz nem jogos, tisztázza a panaszossal. Amennyiben jogos a panasz, egyeztet az érintettekkel, erről jegyzőkönyvet vesz föl. Ha az egyeztetés eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 3 munkanap

Felelős: közvetlen felettes

II. szint

- ✓ A közvetlen felettes vagy a terület/témakör felelőse közvetíti az írásba foglalt panaszt az intézményvezető, intézményvezető helyettesek (a panasz jellege szerint) felé.
- ✓ A vezető vagy a helyettes egyeztet a panaszossal és az érintettekkel.
- ✓ Az egyeztetésen kialakult megállapodást írásba foglalják. Ha ez eredményes, akkor a panasz megnyugtatóan rendeződik, lezárul.

Határidő 10 munkanap

- ✓ Felelős: intézményvezető, intézményvezető helyettesek

III. szint

A panaszos bejelenti, vagy a vezető továbbítja a panaszt a fenntartó felé.

- ✓ A fenntartó az intézményvezető bevonásával megvizsgálja a panaszt.
- ✓ Közös megoldási javaslatot tesznek, egyeztetnek az érintettekkel, megállapodásukat és a megelőző egyeztetés lényegét írásban rögzítik. Ha ez eredményes, az ügy lezárul.

Határidő: 30 munkanap

Felelős: fenntartó

IV. szint

A panaszos panaszát hivatalos szerv, hatóság, bíróság előtt terjeszti elő. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.





Budapest-Fasori Református Kollégium Julianna Általános Iskolája és Csipkebokor Óvodája

1071 Budapest, Rottenbiller utca 43-45.

Tel.: +36 1 321 06 26
OM azonosító: 034917

julianna@juliannaiskola.hu
adószám: 18050330-2-42

www.fasor.hu/julianna
számlaszám: 11100104-18050330-36000001

Panasznyilvántartás

A partnerek panaszairól, az azok megoldását célzó intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni oly módon, amely alkalmas a panaszok útjának nyomon követésére. A dokumentumnak az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- a panaszos adatai
- a panasz rövid tényszerű leírása
- a panasz benyújtásának időpontja, módja
- a panasztevő aláírása, hogy a panaszkezelési szabályzatot elfogadja (vagy a megtagadás tényének följegyzése)
- a panasztevő aláírása, hogy adatainak kezeléséhez a panaszkezeléshez szükséges célra és mértékben hozzájárul
- a panaszfelvevő neve, beosztása
- a kivizsgálás módja, eredménye
- a panasz kezelését célzó konkrét intézkedések; elutasítás esetén annak indoklását
- az intézkedésért és végrehajtásáért felelős személy(ek) neve
- a panasztevő tájékoztatásának időpontja a kivizsgálás menetéről, egyéb fontos tényekről
- a panasz lezárásának határideje
- a kivizsgálás során beszerzett információkat, a felhasznált dokumentumok (pl. szakvélemény) megnevezését – a dokumentumokat mellékelni kell
- a panasz kezelése során kialakult döntés, valamint a megelőző egyeztetések jegyzőkönyve
- a panasz megválaszolásának időpontja és módja

A panaszkezelés dokumentumaira vonatkozó egyéb szabályok:

- A panaszkezelés során keletkező dokumentumok őrzési ideje 5 év.
- A panaszügyi nyilvántartásban, dokumentumokban rögzített adatok kizárólag a panaszkezelés célját szolgálják, az adatvédelmi szabályoknak megfelelően kezelendők.
- A panaszkezelés dokumentumait külön dossziéban kell tartani.





Budapest-Fasori Református Kollégium Julianna Általános Iskolája és Csipkebokor Óvodája

1071 Budapest, Rottenbiller utca 43-45.

Tel.: +36 1 321 06 26

julianna@juliannaiskola.hu

www.fasor.hu/julianna

OM azonosító: 034917

adószám: 18050330-2-42

számlaszám: 11100104-18050330-36000001

Jogorvoslati lehetőségek

Minden esetben a jogorvoslat a panaszkezelés következő szintjén kezdeményezhető. A panasz elutasítása esetén a panasztévőt írásban kell tájékoztatni arról, hogy milyen jogorvoslati lehetőség áll előtte.

Egyéb rendelkezések

A szabályzat visszavonásig érvényes, felülvizsgálata 3 évenként esedékes. Legközelebbi felülvizsgálat: 2023. szeptember

A nevelési év végén az intézményvezető áttekinti, ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi tapasztalatait, melyeket rögzít az éves beszámolójában, amennyiben volt panaszkezelési eljárás.

Hatálybalépés

2020 október 1.

A szabályzat elérhetősége

A panaszkezelési szabályzat az iskola épületében, az iskola honlapján <https://fasor.hu/julianna/>) is elérhető. Kérésre nyomtatott formában is átadjuk.

Kapcsolódó dokumentumok és jogszabályok

- SzMSz
- Házi rend
- Munkaköri leírások
- Iratkezelési szabályzat
- 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról
- 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet a köznevelési intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról

Szűcsné Tihanyi Gyöngyi
intézményvezető





Budapest-Fasori Református Kollégium **Julianna Általános Iskolája** és Csipkebokor Óvodája

1071 Budapest, Rottenbiller utca 43-45.

Tel.: +36 1 321 06 26

julianna@juliannaiskola.hu

www.fasor.hu/julianna

OM azonosító: 034917

adószám: 18050330-2-42

számlaszám: 11100104-18050330-36000001

Mellékletek

1. sz. melléklet: Megismerési nyilatkozat
2. sz. melléklet: Panaszkezelési nyilvántartó lap





Budapest-Fasori Református Kollégium Julianna Általános Iskolája és Csipkebokor Óvodája

1071 Budapest, Rottenbiller utca 43-45.

Tel.: +36 1 321 06 26
OM azonosító: 034917

julianna@juliannaiskola.hu
adószám: 18050330-2-42

www.fasor.hu/julianna
számlaszám: 11100104-18050330-36000001

Megismerési nyilatkozat

A Julianna Református Iskola Panaszkezelési Szabályzatában foglaltakat megismertem. Tudomásul veszem, hogy a szabályzatban foglaltakat munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

Olvasható név	Beosztás	Dátum	Alíráás





**Budapest-Fasori Református Kollégium Julianna Általános Iskolája
és Csipkebokor Óvodája**

1071 Budapest, Rottenbiller utca 43-45.

Tel.: +36 1 321 06 26

julianna@juliannaiskola.hu

www.fasor.hu/julianna

OM azonosító: 034917

adószám: 18050330-2-42

számlaszám: 11100104-18050330-36000001

--	--	--	--

Panaszkezelési nyilvántartó lap

Ikt. sz.:/.....

A panasztétel időpontja:	A panasztévő neve:
A panasz benyújtásának módja: A megfelelő aláhúzendő Szóbeli: személyesen; telefonon Írásbeli: postán; személyesen; elektronikusan	Elérhetősége: Tel.: Email:
A panasz leírása:	
A panaszfelvevő neve, beosztása:	A kivizsgálás módja:
A kivizsgálás eredménye: A kivizsgálás során beszerzett információk, szakvélemények, stb rövid leírása.	
Szükséges intézkedés: A panasz orvoslására szolgáló intézkedések leírása. Elutasítás esetén az elutasítás tényének feltüntetése.	
A csatolt melléletek megnevezése: Melléletek: A panasz benyújtásától az ügy lezárultáig keletkezett dokumentumok felsorolása.	
A kivizsgálásért és intézkedésért felelős személy neve, beosztása:	





**Budapest-Fasori Református Kollégium Julianna Általános Iskolája
és Csipkebokor Óvodája**

1071 Budapest, Rottenbiller utca 43-45.

Tel.: +36 1 321 06 26
OM azonosító: 034917

julianna@juliannaiskola.hu
adószám: 18050330-2-42

www.fasor.hu/julianna
számlaszám: 11100104-18050330-36000001

A panasztevő tájékoztatásának módja, időpontja:	A panasztévő a tájékoztatásban foglaltakat
A tájékoztatás el nem fogadása esetén jegyzőkönyvet kell készíteni!	ELGOGADJA; NEM FOGADJA EL A megfelelő aláhúzendó

A Panaszkezelési Szabályzat tartalmát megismertem. Annak rendjét panaszom kezelésére nézve
(megfelelő aláhúzendó)

ELFOGADOM / NEM FOGADOM EL

Panaszom kivizsgálásának és kezelésének menetéről, az eljárásban várható határidőkről tájékoztatást
kaptam.

Aláírással hozzájárulok, hogy a panaszommal kapcsolatos intézkedések során adataimat a
panaszkezeléshez szükséges célra és mértékben kezeljék.

Kelt:

.....

a panasztevő aláírása

.....

a panaszfelvevő aláírása

