



* * *

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

OM azonosító: 034379

2019.

Elfogadva:



2011. évi CXC. törvény

a nemzeti köznevelésről

35. A pedagógus kötelességei és jogai

62. § (1) A pedagógus alapvető feladata a rábízott gyermekek, tanulók nevelése, oktatása, óvodában a gyermekek Óvodai nevelés országos alapprogramja szerinti nevelése, iskolában a kerettantervben előírt törzsanyag átadása, elsajátításának ellenőrzése, sajátos nevelési igényű tanuló esetén az egyéni fejlesztési tervben foglaltak figyelembevételével. Ezzel összefüggésben kötelessége különösen, hogy

a) nevelő és oktató munkája során gondoskodik a gyermek személyiségének fejlődéséről, tehetségének kibontakoztatásáról, ennek érdekében tegyen meg minden tőle elvárhatót, figyelembe véve a gyermek egyéni képességeit, adottságait, fejlődésének ütemét, szociokulturális helyzetét,

b) a különleges bánásmódot igénylő gyermekekkel egyénileg foglalkozzon, szükség szerint együttműködjön gyógypedagógussal, konduktorral vagy a nevelést, oktatást segítő más szakemberekkel, a hátrányos helyzetű gyermek, tanuló felzárkózását elősegítse,

c) segítse a tehetségek felismerését, kiteljesedését, nyilvántartsa a tehetséges tanulókat,

d) előmozdítsa a gyermek, tanuló erkölcsi fejlődését, a közösségi együttműködés magatartási szabályainak elsajátítását, és törekedjen azok betartatására,

e) egymás szeretetére és tiszteletére, a családi élet értékeinek megismerésére és megbecsülésére, együttműködésre, környezettudatosságra, egészséges életmódra, hazaszeretetre nevelje a gyermekeket, tanulókat,

f) a szülőt (törvényes képviselőt) rendszeresen tájékoztassa a tanuló iskolai teljesítményéről, magatartásáról, az ezzel kapcsolatban észlelt problémákról, az iskola döntéseiről, a gyermek tanulmányait érintő lehetőségekről,

g) a gyermek testi-lelki egészségének fejlesztése és megóvása érdekében tegyen meg minden lehetséges erőfeszítést: felvilágosítással, a munka- és balesetvédelmi előírások betartásával és betartatásával, a veszélyhelyzetek feltárásával és elhárításával, a szülő - és szükség esetén más szakemberek - bevonásával,

h) a gyermekek, a tanulók és a szülők, valamint a munkatársak emberi méltóságát és jogait maradéktalanul tiszteletben tartsa, javaslataikra, kérdéseikre érdemi választ adjon,

i) az ismereteket tárgyilagosan, sokoldalúan és változatos módszerekkel közvetítse, oktatómunkáját éves és tanórai szinten, tanulócsoporthoz igazítva, szakszerűen megtervezve végezze, irányítsa a tanulók tevékenységét,

j) a kerettantervben és a pedagógiai programban meghatározottak szerint érdemjegyekkel vagy szóvegesen, sokoldalúan, a követelményekhez igazodóan értékelje a tanulók munkáját,

k) részt vegyen a számára előírt pedagógus-továbbképzéseken, folyamatosan képezze magát,

m) a pedagógiai programban és az SZMSZ-ben előírt valamennyi pedagógiai és adminisztratív feladatait maradéktalanul teljesítse,

n) pontosan és aktívan részt vegyen a nevelőtestület értekezletein, a fogadóórákon, az iskolai ünnepeken és az éves munkaterv szerinti rendezvényeken,

o) határidőre megszerezze a kötelező minősítéseket,

p) megőrizze a hivatali titkot,

q) hivatásához méltó magatartást tanúsítson,

r) a gyermek, tanuló érdekében együttműködjön munkatársaival és más intézményekkel.

(2) A pedagógus hétévenként legalább egy alkalommal - jogszabályban meghatározottak szerint - továbbképzésben vesz részt. Megszüntethető - munkaviszony esetében felmondással, közalkalmazotti jogviszony esetében az alkalmatlanság jogcímén történő felmentéssel - annak a pedagógusnak a munkaviszonya, közalkalmazotti jogviszonya, aki a továbbképzésben önhibájából nem vett részt, vagy tanulmányait nem fejezte be sikeresen. Az első továbbképzés az első minősítés előtt kötelező. Mentésül a továbbképzési kötelezettség alól az a pedagógus, aki betöltötte az 55. életévét. Nem kell továbbképzésben részt venni annak a pedagógusnak, aki pedagógus-szakvizsgát tett, a vizsgák letétele utáni hét évben.

(3) A Pedagógus II., a Mesterpedagógus és a Pedagógus IV. (a továbbiakban: Kutatótanár) fokozatból eggyel alacsonyabb fokozatba kerül visszatorolásra az a pedagógus, aki a fokozatba lépését követő kilencedik tanév végéig önhibájából nem teljesíti a pedagógus-továbbképzésben történő részvételi kötelezettségét.

(4) A továbbképzési kötelezettség teljesítése szempontjából a külön jogszabályban meghatározottakon kívül csak olyan továbbképzés vehető figyelembe, amelynek programját az oktatásért felelős miniszter jóváhagyta és a program alkalmazására

engedélyt adott. A pedagógus-továbbképzések nyilvántartását és ellenőrzését a hivatal látja el.

(5)⁻ A nevelési-oktatási és a pedagógiai szakszolgálati intézményekben pedagógus-munkakörökben dolgozó pedagógus heti teljes munkaidejének nyolcvan százalékát (a továbbiakban: kötött munkaidő) az intézményvezető által - az e törvény keretei között - meghatározott feladatok ellátásával köteles tölteni, a munkaidő fennmaradó részében a munkaideje beosztását vagy felhasználását maga jogosult meghatározni.

(7) Az intézményvezető a kötött munkaidőben ellátandó feladatok elosztásánál biztosítja az arányos és egyenletes feladatosztást a nevelőtestület tagjai között.

(8)⁻ Az óvodapedagógusnak a kötött munkaidejét a gyermekekkel való közvetlen, a teljes óvodai életet magában foglaló foglalkozásra kell fordítania, a munkaidő fennmaradó részében, legfeljebb heti négy órában a nevelést előkészítő, azzal összefüggő egyéb pedagógiai feladatok, a nevelőtestület munkájában való részvétel, gyakornok szakmai segítése, továbbá eseti helyettesítés rendelhető el az óvodapedagógus számára.

(10) A gyógypedagógiai, konduktív pedagógiai nevelési-oktatási intézményben pedagógus-munkakört betöltő neveléssel-oktatással lekötött munkaideje a teljes munkaideje ötven százaléka.

(11) A gyakornoknak a neveléssel-oktatással lekötött munkaideje tanítók, általános és középiskolai tanárok esetében a teljes munkaideje ötven százaléka, óvodapedagógusok esetében hatvanöt százaléka lehet.

(11a)⁻ Az óvoda-, iskolapszichológus neveléssel-oktatással lekötött munkaideje - teljes munkaidőben történő foglalkoztatás esetében - heti huszonkettő óra. Az óvoda-, iskolapszichológus a neveléssel-oktatással lekötött munkaidőben végzi a gyermekek, tanulók egyéni vagy csoportos szűrésével, vizsgálatával, konzultációval, tanácsadással (a továbbiakban: közvetlen pszichológiai foglalkozás) kapcsolatos, továbbá a gyermekekkel, tanulókkal, pedagógusokkal és szülőkkel való hatékony együttműködés kialakítását célzó feladatokat. Az óvoda-, iskolapszichológus további heti tíz órában a közvetlen pszichológiai foglalkozások szervezésével, előkészítésével kapcsolatos feladatokat látja el, részt vesz a pedagógiai szakszolgálat óvoda-, iskolapszichológus koordinátora által szervezett szakmai feladatokban, szükség esetén előkészíti a gyermek, tanuló szakellátásba történő irányítását, a munkaidő fennmaradó részében pedig a munkaköréhez szükséges információk feldolgozásával, az óvodai, iskolai dokumentáció elkészítésével kapcsolatos feladatokat, továbbá a szakmai fejlődéséhez szükséges tevékenységeket végez. A közvetlen pszichológiai foglalkozás heti előírt időkerete indokolt esetben a nevelési, tanítási év alatt az egyes hetek között

átcsoportosítható. Részmunkaidős foglalkoztatás esetén a koordinátorral való kapcsolattartáson kívül a munkavégzés valamennyi időkerete arányosan csökken.

63. § (1) A pedagógust munkakörével összefüggésben megilleti az a jog, hogy

a) személyét mint a pedagógusközösség tagját megbecsüljék, emberi méltóságát és személyiségi jogait tiszteletben tartsák, nevelői, oktatói tevékenységét értékeljék és elismerjék,

b) a pedagógiai program alapján az ismereteket, a tananyagot, a nevelés-oktatás módszereit megválassza,

c) a helyi tanterv alapján, a szakmai munkaközösség véleményének kikérésével megválassza az alkalmazott tankönyveket, tanulmányi segédleteket, taneszközöket, ruházati és más felszereléseket,

d) a 3. § (3) bekezdésében foglaltak megtartásával saját világnézete és értékrendje szerint végezze nevelő, oktató munkáját, anélkül, hogy annak elfogadására kényszerítené vagy készítetné a gyermeket, tanulót,

e) hozzájusson a munkájához szükséges ismeretekhez, intézményi és fenntartói információkhoz,

f) a nevelőtestület tagjaként részt vegyen a nevelési-oktatási intézmény pedagógiai programjának megalkotásában, elfogadásában és értékelésében, gyakorolja a nevelőtestület tagjait megillető jogokat,

g) szakmai ismereteit, tudását szervezett továbbképzésben való részvétel útján gyarapítsa, részt vegyen a köznevelési rendszer működtetésével, ellenőrzésével kapcsolatos megyei és országos feladatokban, pedagógiai kísérletekben, tudományos kutatómunkában,

h) szakmai egyesületek tagjaként vagy képviselőként részt vegyen helyi, regionális és országos közneveléssel foglalkozó testületek munkájában,

i) az iskola könyvtárán keresztül használatra megkapja a munkájához szükséges tankönyveket, tanári segédkönyveket, az intézmény SZMSZ-ében meghatározottak szerinti informatikai eszközöket,

j) az állami szervek és a helyi önkormányzatok által fenntartott könyvtárakat, muzeális intézményeket és más kiállító termeket, színházakat jogszabályban meghatározott kedvezményekre való jogosultságát igazoló pedagógusigazolvánnyal látogassa,

k) az oktatási jogok biztosához forduljon.

(2) Az (1) bekezdés j) pontjában meghatározott jog megilleti azt is, akit pedagógus-munkakörből helyeztek nyugállományba.

(3)⁻ A munkáltató a pedagógus-munkakörben, a pedagógiai előadó és pedagógiai szakértői munkakörben, továbbá a szabadidő-szervező munkakörökben foglalkoztatottak részére - kérelemre - pedagógusigazolvány kiadását kezdeményezi a központi adatszolgáltatásra alkalmas rendszeren keresztül a KIR adatkezelőjénél. Az e munkakörökből nyugállományba vagy korhatár előtti ellátásba helyezett személyek részére az utolsó munkáltató kezdeményezi a pedagógusigazolvány kiadását. A pedagógusigazolvány elkészítéséről a KIR adatkezelője mint a pedagógusigazolvány Nektv. szerinti kártyakibocsátója gondoskodik. A pedagógusigazolvány a Nektv. 2. § 3. pontja szerinti kártya, amely közokirat. A pedagógusigazolvány birtokosa a NEK-hez kártyafelhasználóként csatlakozik. A NEK működtetője és a diákigazolvány megszemélyesítője a diákigazolvány kiállítása céljából kezeli a Nektv. 16. § (2) bekezdés a)-b) pontja szerinti, valamint a kártya kézbesítéséhez szükséges adatokat.

(3a)⁻ A pedagógusigazolvány kiadására irányuló kérelem a Nektv. 16. §-ában előírt adatokon túl tartalmazza

a) azon legfeljebb két köznevelési intézmény rövidített nevét, székhelye vagy telephelye címének települését, amellyel a pedagógus jogviszonyban áll,

b) a pedagógus lakcímtípusát, amelyhez tartozó lakcím települése a pedagógusigazolványon megjelenítésre kerül,

c) a pedagógus oktatási azonosító számát,

d) a kibocsátóhoz történő közvetlen befizetés választása esetén a pedagógus email címét, és

e) az igazolvány kézbesítéséhez szükséges, a pedagógus által megadott kézbesítési lakcímtípust vagy a kézbesítési címet.

(3b)⁻ A pedagógusigazolványt a KIR adatkezelője a megszemélyesítő útján küldi meg a jogosult részére.

(3c)⁻ A pedagógusigazolvány a Nektv. 5. § (1) bekezdése és (2) bekezdés a) pont aa) alpontja szerinti adatokon túl az alábbi adatokat tartalmazza:

a) a pedagógus oktatási azonosító számát,

b) azon legfeljebb két köznevelési intézmény nevét, székhelye vagy telephelye címének települését, amellyel a pedagógus jogviszonyban áll,

c) a pedagógusigazolvány kiállításának, lejáratának időpontját.

(3d)- A kizárólag külföldi lakcímmel rendelkező pedagógusok esetében a pedagógusigazolvány a „külföldi cím” feliratot tartalmazza. A nem magyar oktatási intézménnyel jogviszonyban álló pedagógus pedagógusigazolványa a „külföldi intézmény” megjelölést tartalmazza.

(3e)- A pedagógusigazolványhoz a Nektv. szerinti másodlagos kártya rendelhető.

(4)- A pedagógusigazolvány elkészítésére irányuló eljárásban a munkáltató - ha jogszabály másként nem rendelkezik - a központi adatszolgáltatásra alkalmas rendszerrel, elektronikus úton terjeszti elő a pedagógusigazolvány elkészítésére irányuló kérelmet, és tesz jogszabályban meghatározott más eljárási cselekményeket. A munkáltató az eljárás során - ha jogszabály másként nem rendelkezik - a központi adatszolgáltatásra alkalmas rendszerrel elektronikus úton tart kapcsolatot a KIR adatkezelőjével. A pedagógusigazolvány igénylésének további szabályait jogszabály határozza meg. A KIR adatkezelője a pedagógusigazolvány igényléséhez és előállításához szükséges személyes adatokat, a pedagógusigazolvány egyedi azonosítóját, a kiadott érvényesítő matrica sorszámát, valamint a jogosultság ellenőrzéséhez és nyilvántartásához szükséges további, személyes adatnak nem minősülő adatot tartalmazó nyilvántartást vezet.

(5)- A munkáltató a pedagógus kérelmét a kérelem benyújtásától számított nyolc napon belül továbbítja a KIR adatkezelője részére.

ÁLTALÁNOS RÉSZ

Bevezetés

Az óvoda a dolgozók, szülők, partnerek panaszainak egységes szabályok szerint történő, átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon az intézményi tevékenységeknek, az intézményi minőségirányítási folyamatoknak.

Alapelvek

Alapkövetelmény a felvetések gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. A beérkezett észrevételeket elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk. A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük. A panaszkezelésnek, gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt minél előbb orvosolni kell.

A PANASZKEZELÉS MENETE

A bejelentés módjai:

- Szóbeli panasz
- Írásbeli panasz

A szabályozás érintettjei: alkalmazotti kör, intézményvezető, partnerek

A szabályozásért felelős: intézményvezető

Határidő: a problémához rendelt

A szabályzat személyi hatálya: intézmény dolgozói, szülők, partnerek

A szabályzat hatályba lépésének ideje: 2019. 06. 30.

Szabályzat felülvizsgálata: 3 évente

A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A szóbeli panaszt az óvoda haladéktalanul megvizsgálja és a lehető legrövidebb időn belül orvosolja. Ha a partner a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az óvoda a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén a partnernek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén megküldi. Egyéb szóbeli panasz esetén, az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint járunk el. Írásbeli panasz esetén azt érdemben megvizsgáljuk és a panasszal kapcsolatos álláspontunkat, az érdemi döntést/intézkedést pontos indoklással ellátva a panasz közlését követő 15 napon belül írásban megküldjük a partner részére. Igény esetén a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailben is értesítést küldünk.

PANASZNYILVÁNTARTÁS

- A panaszokról 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 megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
 - a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt
 - a panaszban megjelölt igényről való döntést
 - a panasz megválaszolásának időpontját és módját
 - a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl. panasz oka, gyakorisága)
- Az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat három évig archiváljuk, ezt követően az adathordozókat (okiratokat) selejtezzük. A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panasz regisztrálásának és elbírálásának célját szolgálják. Felkészülünk a regisztrációjára és megkezdődik a panasz kivizsgálása, a

hiányzó információk, szakvélemények stb. beszerzése. Amennyiben valamennyi fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

- A döntés lehet:
 - a panasz elfogadása
 - panasz részbeni elfogadása
 - panasz elutasítása.

A döntéshozatalt a válasz elkészítése és megküldése követi írásos formában (írásban, e-mailben).

A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA

A panasz benyújtása: regisztráció, kivizsgálás, döntés, válasz, elemzés.

Eljárás rend:

- A panaszt, a vélt vagy valós problémát elsősorban és először a „bepanaszolttal” kell tisztázni. Amennyiben ez nem vezet eredményre, akkor tovább kell lépni a panaszkezelés szabályzata szerint.
- Ha a panasz nem a megfelelő szintre érkezik, vissza kell utalni a megfelelő szintre, erről a panaszost értesíteni kell.
- A panaszt legalább a II. szinttől írásba kell foglalni.
- Amennyiben a probléma megoldásához türelmi időre van szükség, meghatározott időtartam után (pl. 1 hónap) az érintettek közösen értékelik a beválást.
- A panaszkezelés rendjét az érintettekkel ismertetni kell.
- A panaszokkal kapcsolatos dokumentációt erre a célra kijelölt dossziében kell tartani.
- Az intézményvezető ellenőrzi a panaszkezelés folyamatát, összegzi a tapasztalatokat és értékeli a megvalósítást, ill. szükség esetén korrekciós javaslatot tesz és készít.

A tevékenységek szintjei, lépései:

1. A szülőkre vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

I. szint: A panaszos (saját vagy gyermeke képviselőjében) a csoport óvodapedagógusához fordul problémájával.

- Az óvodapedagógus megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, tisztázza a panaszossal az ügyet; ha jogos, tovább viszi az érintettek felé.

- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel és a panaszossal; ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárul.
- Az óvodapedagógus tájékoztatja vezetőt.

Határidő: max. 10 munkanap

Felelős: óvodapedagógus

II. szint: Az óvodapedagógus továbbítja a panaszt az intézményvezető felé

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

Határidő: 15 munkanap

Felelős: intézményvezető

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

- A vezető a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt és közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- Fenntartói egyeztetés a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan zárult.

Határidő: 30 nap

Felelős: fenntartó

IV. szint: A panaszos bejelenti panaszát az oktatási ombudsman felé, az ügy végig vitele után még a bírósági eljárás van hátra. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

2. Alkalmazottakra vonatkozó panaszkezelési eljárási rend

I. szint: A panaszos (dolgozó) problémájával a témakör felelőséhez fordul az alábbiak szerint:

Gyermekekkel, szülőkkel kapcsolatos kérdések	vezető
Neveléssel kapcsolatos kérdések	vezető
Munkaügyi/munkajogi kérdések	Közvetlen felettes, elrendelő
Munkaszervezési kérdések	Közvetlen felettes, elrendelő
Egyéb kérdések	Közvetlen felettes, elrendelő

- A felelős megvizsgálja a panasz jogosságát. Amennyiben nem jogos, tisztázza az ügyet a panaszossal. Amennyiben jogos, tovább viszi az érintettek felé.
- Jogos panasz esetén egyeztet az érintettekkel, a panaszossal. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 3 munkanap

Felelős: közvetlen felettes

II. szint: A témakör felelőse közvetíti az írásba foglalt panaszt a területért felelős vezető felé.

- Vezető egyeztet a panaszossal és az érintettekkel
- Egyeztetést, megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 10 munkanap

Felelős: vezető

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

- A vezető a fenntartó bevonásával megvizsgálja a panaszt, közösen megoldási javaslatot tesznek a probléma kezelésére.
- Fenntartói egyeztetés a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.

Határidő: 30 munkanap

Felelős: fenntartó

IV: szint: A panaszos bejelenti panaszát az oktatási ombudsman felé, vagy bírósági keresettel él. Az eljárásokat jogszabályi előírások határozzák meg.

Dokumentumok:

Kapcsolódó dokumentumok:

- SZMSZ
- munkaköri leírások
- iratkezelési szabályzat

Elkészülő dokumentum (ok):

- panaszgyűjtő dosszié: panasz leírása, megállapodás, feljegyzés, bírósági határozatok másolata

JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

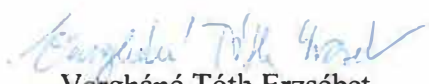
A panasz elutasítása esetén az óvoda a panaszost írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

EGYÉB RENDELKEZÉSEK

A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatát az óvoda a honlapján (<https://fovgyakovi.hu/>) elérhetővé, illetve közzéteszi.

Budapest, 2019. 06. 18.



Vargháné Tóth Erzsébet
óvodavezető



Becker Anikó
Közalkalmazotti Tanács

Panaszkezelési nyilvántartó lap

panasztétel időpontja:		panasztevő neve:	
Panasz leírása:			
A panaszt fogadó	neve:		kivizsgálás módja:
	beosztása:		kivizsgálás eredménye:
Szükséges intézkedés:			
a végrehajtásért felelő neve:		panasztevő tájékoztatásának időpontja:	

