

A panaszkezelés rendje

az Árpád-házi Szent Erzsébet Gimnázium, Óvoda és Általános Iskolában

Intézményünkkel, az Árpád-házi Szent Erzsébet Iskolával szemben, a velünk jogviszonyban állók részéről felmerült panaszokat az alábbiak szerint vizsgáljuk ki:

1. Az írásban megfogalmazott panaszt minden esetben a titkárságra kell leadni, ott kell iktatni és a benyújtás napján kell érkeztetni. Az ügyintéző az átvételtől számított 15 naptári napon belül köteles minden beadványra írásban válaszolni. A válasz postai úton vagy kézbesítő által történik, a kiküldést illetve átvételt dokumentálni kell. Az ügyintézés határideje egy alkalommal 15 naptári nappal meghosszabbítható.

2. A szülők részéről benyújtott panaszok kezelése:

- a) Amennyiben a panasz egy szaktanár ellen irányul, az első és legfontosabb lépés a személyes szóbeli megbeszélés kezdeményezése a szülő és a szaktanár között. Ha ez nem jár eredménnyel, akkor az osztályfőnökhöz kell fordulni a probléma megoldása érdekében. Az osztályfőnök kérheti a szakmai munkaközösség vezetőjének segítségét, de már ebben a stádiumban jelzést ad a panasz természetéről, az ügy háttéréről és előzményeiről az intézmény vezetőjének is. Az intézményvezető az érintettek meghallgatása után megteszi a szükséges intézkedéseket az ügy lezárása érdekében (amennyiben az ügy lezárása megkívánja, rendkívüli szülői értekezletet hív össze).
- b) Amennyiben a panasz az osztályfőnök ellen irányul, akkor a szülő az illetékes osztályfőnököt köteles felkeresni, és tisztázó megbeszélést kezdeményezni. Amennyiben ez nem vezet eredményre, a szülő panaszával az igazgatóhoz fordulhat.
- c) Abban az esetben, ha a panasz az iskola valamely döntése, határozata ellen irányul, akkor az iskolavezetés érintett tagja fog szóbeli tájékoztatást adni a szülőnek a döntés törvényességi vonatkozásairól, annak indokairól és okairól, illetve a felmerült probléma törvényes, egyéb megoldási lehetőségeiről. Ha a

szülő továbbra is fenntartja álláspontját, akkor panaszával a Fenntartóhoz fordulhat állásfoglalás kérése ügyében.

- d) Olyan esetben, amikor a diákok egymás közötti konfliktusából származó szülői panasz fogalmazódik meg, akkor elsőként az érintett osztályfőnök meghallgatására kerül sor. Súlyosabb esetben az igazgató resztoratív eljárást kezdeményez. Amennyiben ez eredménytelen, az intézményvezető dönt a fegyelmi eljárás elindításáról.
- e) Abban az esetben, ha a tanulónak van panasa valamely szaktanárára, osztályfőnökére vagy egy számára hátrányos iskolai döntésre, akkor szülei útján tehet panaszt a fentiekben leírtak szerint.

A panaszkezelés eljárásrendje elérhető az intézmény titkárságán és az iskola hivatalos honlapján. Az eljárásrend a tanév első osztályfőnöki óráján illetve a tanév első szülői értekezletén kerül kihirdetésre.

Ez az igazgatói szabályozás 2021. augusztus 21-én lép életbe és határozatlan időre szól. Az eljárásrendet az igazgató tanévenként köteles felülvizsgálni és a szükséges módosításokat megtenni.

Esztergom, 2021. augusztus 21.


Valkó Miklós
igazgató

