

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:

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

2. A szülők részére benyújtott panaszok kezelése:

a) Amennyiben a panasz egy szaktanár ellen irányul, az első és legfontosabb lépés a személyes, szóbeli egyeztetés kezdeményezése a szülő és a szaktanár között. Ha ez nem jár eredménnyel, a probléma megoldása érdekében az osztályfőnökhöz kell fordulni. Az osztályfőnök kérheti a szakmai munkaközösség-vezetőjének a segítségét, de már ebben a szakaszban jelzést ad a panasz természetéről, az ügy háttéréről és előzményeiről az intézményvezetőnek is. Az intézményvezető az érintettek meghallgatása után megteszi a szükséges intézkedéseket az ügy lezárása érdekében (amennyiben a helyzet megkívánja, rendkívüli szülői értekezletet hív össze).

b) Amennyiben a panasz az osztályfőnök ellen irányul, a szülő köteles az érintett osztályfőnököt felkeresni, és tisztázó megbeszélést kezdeményezni. Amennyiben ez nem vezet eredményre, a szülő a panaszával az igazgatóhoz fordulhat.

c) Abban az esetben, ha a panasz az iskola valamely döntése vagy határozata ellen irányul, az iskolavezetés érintett tagja szóbeli tájékoztatást ad a szülőnek a döntés jogszabályi vonatkozásairól, annak indokairól, valamint a felmerült probléma egyéb, törvényes megoldási lehetőségeiről. Amennyiben a szülő továbbra is fenntartja álláspontját, panaszával a Fenntartóhoz fordulhat állásfoglalás kérése céljából.

d) Olyan esetben, amikor a diákok egymás közötti konfliktusából származó szülői panasz fogalmazódik meg, 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 panasza valamely szaktanárára, osztályfőnökére vagy egy számára hátrányos iskolai döntésre, akkor szülei (törvényes képviselői) 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 lépett életbe és határozatlan időre szól. Az eljárásrendet az igazgató tanévenként köteles felülvizsgálni és a szükséges módosításokat megtenni.

Esztergom, 2025. szeptember 1.

Kürti Zoltán
igazgató

