

Panaszkezelési szabályzat



Hamvas Béla Gimnázium

Oroszlány

A panaszkezelés rendje a Hamvas Béla Gimnáziumban

Intézményünkkel, a Hamvas Béla Gimnáziummal 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. Minden beadványra az ügyintéző, az átvételtől számított 15 naptári napon belül köteles 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 és jelzést ad már ebben a stádiumban a panasz természetéről, az ügy háttéréről és előzményeiről az intézmény vezetője felé is. Az intézményvezető az érintettek meghallgatása után megteszi a szükséges intézkedéseket az ügy lezárása érdekében (amennyiben az ügy lezárása megkívánja, rendkívüli szülői értekezletet hívunk 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 az Intézményi Tanácshoz fordulhat állásfoglalás kérés 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. 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 hozzáférhető a gimnázium titkárságán, az igazgatói irodában és a gimnázium hivatalos honlapján. Az eljárásrend kihirdetésre kerül a tanév első osztályfőnöki óráján illetve a tanév első szülői értekezletén.

Ez az igazgatói szabályozás érvénybe lép 2017. augusztus 21-én, és határozatlan időre szól. Az eljárásrendet az igazgató tanévenként köteles felülvizsgálni és a szükséges módosításokat megtenni.

Oroszlány, 2017. augusztus 21.

Dr. Radványiné Varga Andrea, igazgató