

Panaszkezelés rendje a Szegedi Deák Ferenc Gimnáziumban

A Szegedi Deák Ferenc Gimnázium intézményvezetőjeként az intézménnyel jogviszonyban állók részéről megfogalmazódó panaszok kezelési rendjét az alábbiak szerint határozom meg.

1, Minden írásban megfogalmazott panaszos beadványt a titkárságon érkeztetni és iktatni kell a benyújtás napján. Minden beadványra az ügyintéző köteles írásban válaszolni az irat átvételétől számított 15 naptári napon belül. A válasz kiküldése illetve átvételése dokumentáltan kell, hogy megtörténjen. Ha az ügy természete indokolja, akkor az ügyintézés határideje egyszeri alkalommal további 15 naptári nappal meghosszabbítható, de erről az érintettet írásban tájékoztatni kell.

2, Ha a szülő panaszos beadványa nevesítetten egy szaktanár szakos tanári munkájára irányul, akkor a panasz kezelésének legfontosabb lépése a személyes megbeszélés kezdeményezése a szülő és a szaktanár között. Amennyiben ez eredménytelen marad, akkor a szülő és/vagy a szaktanár tájékoztatja az osztályfőnököt a problémáról. Az osztályfőnök a szakmai munkaközösség vezetőjének segítségét kérheti, illetve az iskolavezetés felé tehet jelzést a panasz természetéről, az ügy előzményeiről. Az iskolavezetés az érintettek meghallgatása után megteszi a szükséges intézkedéseket, mely lehet pl. szakmai vizsgálat az adott tantárgy oktatásának helyzetéről, osztálytanács összehívása, rendkívüli szülői értekezlet összehívása.

3, Ha a szülői panasz előterjesztése az osztályfőnök tevékenysége ellen irányul, akkor a szülő az érintett osztályfőnököt köteles felkeresni és tisztázó megbeszélést kezdeményezni. Amennyiben ez eredménytelen, akkor keresheti meg a szülő a panaszával az iskolavezetést.

4, Ha a szülő panaszos beadványa az iskola valamely döntése (pl. emelt szint választása, második idegen nyelvi besorolás, mentesítés, stb.) ellen irányul, akkor az iskolavezetés érintett tagja köteles szóbeli tájékoztatást adni a szülő számára a döntés indokairól és okairól. A felelős vezető köteles tájékoztatást adni a probléma törvényes, egyéb megoldásai lehetőségeiről. Ha a szülő ezt követően is fenntartja álláspontját, akkor panaszával az Intézményi Tanácshoz fordulhat állásfoglalás kérés ügyében.

5, Ha tanulók egymás közötti konfliktusából származó szülői panasz fogalmazódik meg, akkor az érintett osztályfőnök(ök) tájékoztatása és meghallgatása kötelező. Súlyosabb esetben a nevelési igazgatóhelyettes felkeresése a panaszkezelés rendje. A vezető köteles a resztoratív eljárás kezdeményezésére. Amennyiben ez eredménytelen, az intézményvezető dönt a fegyelmező intézkedések megtételéről, illetve a fegyelmi eljárás elindításáról.

6, Ha a tanulónak van panasza a szaktanárára, osztályfőnökére vagy az iskola valamely döntésére, akkor szülei útján tehet panaszt a fentiek szerint.

A panaszkezelés eljárásrendje elhelyezésre kerül a gimnázium titkárságán és hivatalos honlapján. A panaszkezelés eljárásrendjéről hivatali időben tájékoztatást nyújt az ügyeletes vezető. A panaszkezelés eljárásrendje kihirdetésre kerül az osztályfőnökök útján a tanév eleji első osztályfőnöki órák keretén belül illetve az első szülői értekezleten.

Jelen igazgatói szabályozás érvénybe lép 2014. szeptember 1-jén, és határozatlan időre szól. Az eljárásrendet az intézményvezető tanévente egyszer köteles felülvizsgálni és a szükséges módosításokat végrehajtani.

Szeged, 2013. december 10.

Kis Gábor

intézményvezető