

Panaszkezelés

I.1. A diákok nagyobb közösségeinek panaszaival kapcsolatban a Házirend tartalmaz rendelkezést.

I.2.1. A diákok egyéni panaszaikat elsősorban az érintett pedagógusnak/iskolai dolgozónak jelzik szóban. Amennyiben problémájuk továbbra is fennáll, szóban közlik azt az osztályfőnökükkel, ismertetve azt is, mikor milyen formában jelezték panaszukat az érintett pedagógusnak/nem pedagógus dolgozónak. A panasz ügyében az osztályfőnök eljár.

I.2.2. Amennyiben az osztályfőnöki intézkedés a diák megítélése szerint nem vezet eredményre, egyeztetett időpontban a diák fordulhat az intézményvezetőhöz. A személyes megbeszélés tényét, idejét és témáját az intézményvezető *Feljegyzésben* rögzíti. A megbeszélés idejétől számított 15 munkanapon belül az érintett diáknak érdemi választ kell kapnia.

I.2.3. A diák dönthet úgy is, hogy az intézményvezetővel történő személyes megbeszélés helyett, írásban, ún. *Problémalapon* fogalmazza meg panaszát, amely tartalmazza az ügyében megtett korábbi lépéseit. A kitölthető *Problémalap* a Titkárságon kérhető és ott is kell leadni. Az intézményvezető vagy az általa megbízott helyettese a probléma leírása rovatban rögzítetteket megvizsgálja, majd eldönti, hogy a probléma okának és megoldásának meghatározása milyen szinten szükséges. A *Problémalap* leadásától számított 15 munkanapon belül az érintett diáknak érdemi választ kell kapnia.

I.3. A szülői értekezleten felmerült – több embert érintő – problémákról az osztályfőnök, a hatáskörét meghaladó esetekben, írásban tájékoztatja az intézményvezetőt, azaz *Feljegyzést* készít, amelyet továbbít az intézményvezetőnek vagy az általa megbízott helyettesének.

I.3.1. A szülők egyéni észrevételeiket, panaszaikat a szaktanárokkal és/vagy az osztályfőnökkel szülői értekezleten és/vagy – az előre, telefonon vagy e-mailben egyeztetett – fogadóórán közölhetik.

I.3.2. A személyes megbeszélés tényét, idejét és témáját a pedagógus/osztályfőnök *Feljegyzésben* rögzíti, majd a szülői panaszról minden esetben értesítenie kell az illetékes munkaközösség-vezetőt és az intézményvezetőt, akik az érintett dolgozóval közösen döntenek a szükséges intézkedésről.

I.3.3. Amennyiben a pedagógussal/osztályfőnökkel történő egyeztetés a szülő megítélése szerint nem vezet eredményre, egyeztetett időpontban a szülő fordulhat az intézményvezetőhöz. A személyes megbeszélés tényét, idejét és témáját az intézményvezető *Feljegyzésben* rögzíti. A megbeszélés idejétől számított 15 munkanapon belül az érintett szülőnek érdemi választ kell kapnia.

I.3.4. A szülő dönthet úgy is, hogy az intézményvezetővel történő személyes megbeszélés helyett, írásban, ún. *Problémalapon* fogalmazza meg panaszát, amely tartalmazza az ügyében megtett korábbi lépéseit. A kitölthető *Problémalap* a Titkárságon kérhető és ott is kell leadni. Az intézményvezető vagy az általa megbízott helyettese a probléma leírása rovatban rögzítetteket megvizsgálja, majd eldönti, hogy a probléma okának és megoldásának meghatározása milyen szinten szükséges. A *Problémalap* leadásától számított 15 munkanapon belül az érintett szülőnek érdemi választ kell kapnia.

I.4. Az intézmény dolgozói érdekeik sérelme esetén a Közalkalmazotti Tanács szabályzatában foglaltak szerint járhatnak el.

I.5. A keletkező dokumentumok kezelésére vonatkozó szabályok: Az egyéni ügyben, diák vagy szülő által kitöltött *Problémalapot* iktatni kell. Szintén iktatásba kerül az intézményvezetővel történő személyes megbeszélésen keletkező *Feljegyzés*. Az osztályfőnökök által készített *Feljegyzések* – akár egyéni diák/szülő megkeresés eredményeképp, akár szülői értekezleten felmerülő, többeket érintő ügyben született – az „Osztályfőnöki dossziéban” gyűjtendők az osztály utolsó tanévének végéig.

I.6. A diákok és szülők az intézmény működésével, az itt folyó tevékenységekkel kapcsolatos véleményt fejezhetnek ki, javaslatot fogalmazhatnak meg az iskolában szervezett fórumokon (diák- önkormányzati ülések, diákfórum, szülői értekezletek, a szülői munkaközösség és/vagy intézménytanács ülésein); továbbá a rendszeresen meghirdetett elégedettségi kérdőíveken keresztül.

I.6.1. A pedagógusok az intézmény működésével, az itt folyó tevékenységekkel kapcsolatos véleményt fejezhetnek ki, javaslatot fogalmazhatnak meg az iskolában szervezett fórumokon (tantestületi, munkaközösségi értekezletek), a féléves és éves írásos beszámolóiban, az intézményi vagy vezetői értékelésekhez kapcsolódó elégedettségi kérdőíveken keresztül. Rendkívüli esetekben, egyeztetett időpontban személyesen is fordulhatnak az intézményvezetőhöz vagy az általa megbízott helyetteséhez.