



A CEGLÉDI KOSSUTH LAJOS GIMNÁZIUM PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Érvényes: 2023.09.01-től

A Ceglédi Kossuth Lajos Gimnáziumban 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.

2. Minden beadványra az ügyintéző (az iskola igazgatója vagy megbízottja) az átvételtől számított 15 naptári napon belül köteles írásban válaszolni, a válasz postai úton vagy személyes átvétellel történik. A kiküldést illetve átvételt dokumentálni kell.

3. Az ügyintézés határideje egy alkalommal 15 naptári nappal meghosszabbítható.

A szülők részéről benyújtott panaszok kezelése:

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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 mediációs eljárást kezdeményez. Amennyiben ez eredménytelen, az intézményvezető dönt a fegyelmi eljárás elindításáról.

Az esetben, ha a tanulónak van panasza 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 2023. szeptember 1-jén-én, és határozatlan időre szól. Az eljárásrendet az igazgató tanévenként köteles felülvizsgálni és a szükséges módosításokat megtenni.

Kelt.: Cegléd, 2023. szeptember 1.

Gulyás Zoltán
igazgató