

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT
A KRISZTUS KIRÁLY RÓMAI KATOLIKUS ÁLTALÁNOS ISKOLÁBAN
(pedagógusok, szülők tájékoztatására)

Panasznak számít, ha a szülő, kolléga, úgy érzi, hogy sérelem érte őt vagy gyermekét az iskolai élettel, ügyekkel kapcsolatban. Panaszt tanuló is tehet.

Amennyiben a szülőnek van panasza:

1. lépés:

Írásban keresse meg az adott pedagógust (az iskolai e-mail címén), és írja le panaszát. Amennyiben többeket érintő a panasz vagy az azzal kapcsolatos kérdés, és nem szeretné azt személyesen bejelenteni, akkor a Szülői Hálón keresztül teheti ezt meg írásban. A Szülői Háló továbbítja a panaszt az érintett felé. Az érintett pedagógusnak egy héten belül reagálnia kell a panaszra.

2. lépés:

Amennyiben a panasz nem oldódik meg egyszerű levélváltással, akkor személyes megbeszélés szükséges, melyen mindkét szülő és az érintett pedagógusok vannak jelen (szaktanár és osztályfőnök, osztályfőnök és napközis). A beszélgetésről feljegyzés készül.

3. lépés:

Amennyiben nem zárul megnyugtatóan a megbeszélés, akkor egy következő megbeszélésre az iskola vezetőségéből is részt kell vennie valakinek azon (igazgató, igazgatóhelyettes, munkaközösség-vezető). Itt ismét feljegyzés készül.

4. Amennyiben az ügy továbbra sem zárul megnyugtatóan, akkor a szülő a Fenntartóhoz fordulhat panaszával.

A fokozatok betartása és betartatása minden esetben szükséges a korrektség miatt, a sorrend nem felcserélhető.

Iskolai szintű problémát (nem egy pedagógust, osztályt, közösséget érintő) a Szülői Hálón keresztül vagy személyesen az igazgatónak/helyettesének kell jelezni írásban.

Amennyiben munkatársnak van panasza a szülő felé, akkor ugyanez a fokozatosság érvényes:

1. Jelzés a szülő és az osztályfőnök felé írásban
2. Személyes beszélgetés az érintettek között, feljegyzés készül.
3. Személyes beszélgetés vezető bevonásával, feljegyzés készül.
4. Amennyiben a család nem tud együttműködni az iskolával, annak pedagógusával, fennáll az iskolaváltás lehetősége.

Amennyiben dolgozónak van panasa másik dolgozóra:

1. Személyes megbeszélés, jelzés az érintettnek (1-3 alkalom).
2. Amennyiben a nem történik változás, személyes beszélgetés tanú előtt (munkaközösség-vezető, mentor), megállapításra kerül határidő (ha szükséges), erről a beszélgetésről emlékeztető készül, amit iktatunk. Mentor segíti a szükséges folyamatokat.
3. Amennyiben a panasz még mindig fennáll, személyes megbeszélés az iskolavezetéssel, újabb határidő és következmények megbeszélése.

Amennyiben a tanulónak van panasa pedagógusra, iskolatársra:

1. Keresse meg az érintettet panaszával.
2. Amennyiben nem rendeződik a dolog, keresse meg osztályfőnökét és mindenképpen jelezze szüleinek az ügyet. Az osztályfőnök köteles intézkedni, segíteni a panasz rendezését a diáktárs, kolléga felé.
3. Amennyiben így sem oldódik meg a probléma, a szülő élhet a panasztételi jogával. Ekkor az első rész szerint kell eljárni pedagógus esetében. Tanulótárs esetében a magatartási problémák kezelésére kialakított rendszer szerint járunk el.