



Nyíregyházi Egyetem
Eötvös József Gyakorló Általános Iskola és Gimnázium
4400 Nyíregyháza, Ungvár sétány 12.
Tel: (42) 599-415 Fax: (42) 444-113
Web: eotvos.nye.hu E-mail: eotvos@nye.hu OM: 033667

Panaszkezelési rend

Az iskola tanulóit, szüleiket (gondviselőiket) panasztételi jog illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre.

A panasz jogosságát az adott szinten érintettek kötelesek megvizsgálni, az ok elhárításával kapcsolatban intézkedni, vagy az intézmény vezetőjénél intézkedést kezdeményezni.

A panasz jelzése történhet személyesen, telefonon (42/599-415), írásban papír alapon vagy elektronikusan (eotvos@nye.hu).

A panasz megtételénél fontos a panaszkezelés szintjeinek, lépcsőfokainak betartása.

A panaszkezelés szintjei

1. A panaszos a problémájával először köteles az érintett szaktanárral egyeztetni.
2. Amennyiben a diák vagy a szülő (gondviselő) nem tudja megnyugtatóan rendezni a problémáját a szaktanárral, az osztályfőnökhöz fordul.
3. Az osztályfőnök 3 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát. Abban az esetben, ha az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal. Jogos panasz esetén az osztályfőnök egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul. Ellenkező esetben, ha az osztályfőnök nem tudja megoldani a problémát, közvetíti a panaszt az igazgató felé. A közvetítés formája: a panaszos írásban megfogalmazott kérésének tolmácsolása (átadása az igazgatónak) a kialakult helyzet kezelésére.
4. Az igazgató további 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Tájékozik a probléma felől, egyeztet az érintett felekkel, melyről jegyzőkönyv készül. Amennyiben az érintettek között létrejön konszenzuson alapuló megállapodás, akkor az egyeztetés eredményes.
5. Ha nem sikerül az egyeztetés, a panaszos (vagy képviselője) jelenti a panaszt a fenntartó felé. Az iskola igazgatója a fenntartó bevonásával 15 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, közös javaslatot tesznek a probléma kezelésére. A fenntartó egyeztet a panaszossal/képviselőjével, amit írásban is rögzítenek.


Dr. Komáromi István
igazgató