

**A Gábor Dénes Egyetem rektorának és elnökének
3/2026. (V. 12.)
közös utasítása
a hallgatói panaszok és javaslatok kezelésének rendjéről**

A Gábor Dénes Egyetem Szervezeti és Működési Szabályzatának 2. § (2) bekezdésében foglalt felhatalmazás alapján, figyelemmel a Hallgatói Követelményrendszer 22/A. § (3) bekezdésére, a hallgatói panaszok és javaslatok benyújtásának, kezelésének, kivizsgálásának és megválaszolásának rendjét, valamint a hallgatói visszajelzések rendszerszintű elemzésére vonatkozó szabályok megállapítása céljából kiadjuk az alábbi

utasítást.

1. §

Az utasítás célja

- (1) Az utasítás célja, hogy biztosítsa a hallgatókat érintő panaszok gyors, hatékony és átlátható intézését, a javaslatok figyelembevételét az intézményi működés fejlesztése során, valamint azt, hogy a hallgatói jelzések a minőségirányítási rendszer számára hasznosítható visszacsatolásként szolgáljanak.
- (2) Az utasítás olyan hallgatóbarát eljárásrendet határoz meg, amely világos és követhető kereteket biztosít az Egyetem működésével, eljárásaival, mulasztásaival vagy szolgáltatásaival kapcsolatos hallgatói jelzések fogadására, kezelésére, megválaszolására és rendszerszintű elemzésére.

2. §

Az utasítás hatálya

- (1) Az utasítás személyi hatálya kiterjed az Egyetem valamennyi hallgatójára, oktatójára, kutatójára, valamint az Egyetemmel munkaviszonyban vagy egyéb foglalkoztatási jogviszonyban álló személyre.
- (2) Az utasítás tárgyi hatálya kiterjed minden olyan hallgatói panaszra és javaslatra, amely az Egyetem működésével, eljárásaival, mulasztásaival vagy szolgáltatásaival kapcsolatos.
- (3) Az utasítás nem alkalmazható azokra az ügyekre, amelyekre jogszabály, az Egyetem Szervezeti és Működési Szabályzata vagy más belső szabályzata külön jogorvoslati vagy egyéb speciális eljárási rendet állapít meg.

3. §

Értelmező rendelkezések

- (1) Jelen utasítás alkalmazásában:
 1. *anonim panasz*: olyan panasz, amelyet a hallgató személyazonosításra alkalmas adatok megadása nélkül nyújt be;
 2. *egyéb hallgatói ügytípus*: különösen a jogorvoslati kérelem, a tanulmányi vagy méltányossági kérelem, a tájékoztatás, vélemény vagy állásfoglalás iránti



- megkeresés, valamint minden olyan ügy, amelyre jogszabály vagy belső szabályzat eltérő eljárási rendet állapít meg;
3. *javaslat*: az Egyetem tevékenységével vagy szolgáltatásával kapcsolatban felmerülő olyan hallgatói észrevétel vagy kezdeményezés, amely az Egyetem működésének fejlesztésére, javítására vagy hatékonyabbá tételére irányul;
 4. *minőségirányítási visszacsatolás*: a hallgatói panaszokból, javaslatokból és egyéb jelzésekből származó, összesített és anonimizált információk olyan elemzése és hasznosítása, amely támogatja az Egyetem működésének, oktatási, ügyintézési és hallgatói szolgáltatási folyamatainak folyamatos fejlesztését;
 5. *nemzetközi hallgató*: az Egyetem idegen nyelvű képzésében részt vevő, vagy olyan hallgató, akinek a panasz érdemi előterjesztéséhez és megértéséhez idegen nyelvű ügyintézés biztosítása indokolt;
 6. *panasz*: az Egyetem működésével, eljárásaival, mulasztásaival vagy szolgáltatásaival összefüggésben felmerülő, jogorvoslati eljárás hatálya alá nem tartozó olyan hallgatói jelzés, észrevétel vagy kifogás, amelyben a hallgató az Egyetem valamely tevékenységét, intézkedését vagy mulasztását sérelmezi.
- (2) Nem minősül panasznak a javaslat, a tájékoztatás, vélemény vagy állásfoglalás iránti megkeresés, valamint az a beadvány, amely tartalma szerint jogorvoslati kérelemnek vagy más, külön eljárásban elbírálendő hallgatói ügynek minősül.

4. §

A panaszok és javaslatok kezelésének, elemzésének és visszacsatolásának általános szabályai

- (1) Az Egyetem a hallgatói panaszok és javaslatok kezelése során a hatályos jogszabályok, valamint az Egyetem belső szabályzatainak megfelelően jár el.
- (2) A panaszkezelési eljárás nem minősül jogorvoslati vagy fellebbezési eljárásnak; célja a hallgatói jelzések kivizsgálása, megválaszolása, valamint az intézményi működés fejlesztését szolgáló tapasztalatok feltárása.
- (3) A panasz benyújtásának nem feltétele a panasszal érintett személlyel történő előzetes egyeztetés. A hallgató – amennyiben az ügy jellege ezt lehetővé teszi – a közvetlen egyeztetést megkísérelheti, de annak elmaradása önmagában nem akadályozza a panasz befogadásának és kivizsgálásának.
- (4) A hallgatói panaszok és javaslatok fogadása, előszűrése, nyilvántartása és adminisztratív kezelése a Tanulmányi Központ feladata. A Tanulmányi Központ megállapítja, hogy a beadvány panasznak, javaslatnak vagy más hallgatói ügynek minősül-e.
- (5) A Tanulmányi Központ a vitás helyzetek rendezése érdekében – az ügy jellegétől függően – közvetítő vagy egyeztető tevékenységet láthat el.
- (6) A javaslatokat a Tanulmányi Központ nyilvántartásba veszi, és tárgyuk szerint továbbítja az érintett szervezeti egység részére. A hallgató által benyújtott javaslat önmagában nem keletkeztet érdemi döntési kötelezettséget.



- (7) A Tanulmányi Központ a panaszok és javaslatok kezeléséből származó adatokat és tapasztalatokat – az adatvédelmi és iratkezelési szabályok betartásával – rendszerezetten gyűjti és elemzi. A visszatérő vagy rendszerszintű problémákról szükség szerint tájékoztatja az érintett szervezeti egységet vagy az Egyetem vezetését annak érdekében, hogy azok az Egyetem minőségirányítási és fejlesztési folyamataiban hasznosuljanak.

5. §

A panaszok és javaslatok kezelésének elvei

- (1) Az Egyetem a panaszok és javaslatok kezelése során a hatályos jogszabályokkal és belső szabályzataival összhangban, az alábbi alapelvek figyelembevételével jár el:
- a) **jogszerűség és rendeltetésszerű joggyakorlás:** az Egyetem a panaszok és javaslatok kezelése során a rá irányadó jogszabályokat és belső szabályzatokat rendeltetésüknek megfelelően alkalmazza;
 - b) **pártatlanság:** a panasz elbírálásában, illetve a javaslat kezelésében csak olyan személy vehet részt, akitől az ügy tárgyilagosa és részrehajlásmentes megítélése várható el, és akivel szemben összeférhetetlenségi ok nem áll fenn;
 - c) **jóhiszeműség és együttműködés:** a panaszok és javaslatok kezelésében részt vevő valamennyi személy köteles jóhiszeműen eljárni és egymással együttműködni;
 - d) **a jóhiszeműen eljáró hallgató védelme:** a jóhiszeműen eljáró hallgatót panaszának vagy javaslatának benyújtása miatt hátrány nem érheti;
 - e) **átláthatóság és közérthetőség:** az Egyetem biztosítja, hogy a panaszok és javaslatok kezelésével kapcsolatos eljárási rend világos, követhető és a hallgatók számára közérthető legyen;
 - f) **hatékonyság és egyszerűség:** az Egyetem a panaszok és javaslatok kezelését úgy szervezi meg, hogy az a hallgató és az eljárás egyéb résztvevői számára indokolatlan terhet ne okozzon, és az ügy jellegéhez igazodóan, észszerű határidőn belül lezárható legyen;
 - g) **minőségfejlesztési visszacsatolás:** az Egyetem a hallgatói panaszokból és javaslatokból származó tapasztalatokat összesített formában elemzi, a visszatérő jelzések alapján azonosítja a fejlesztendő folyamatokat, és szükség esetén intézkedést kezdeményez.

6. §

A panaszok és javaslatok benyújtása és fogadása

- (1) A panaszt és a javaslatot az 1. melléklet szerinti űrlapon, az info@gde.hu e-mail címre kell benyújtani. A panaszok és javaslatok fogadásáért, előszűréséért, nyilvántartásba vételéért és kezelésük koordinálásáért a Tanulmányi Központ felelős.
- (2) A panasz és a javaslat azonosított vagy anonim módon is benyújtható. Anonim panasz vagy javaslat esetén az Egyetem egyedi visszacsatolást nem biztosít.
- (3) A panaszt a hallgató a sérelmezett eseményről való tudomásszerzéstől számított 30 napon belül, de legkésőbb a sérelmezett esemény bekövetkezésétől számított





90 napon belül nyújthatja be. Indokolt esetben a Tanulmányi Központ a késedelmesen benyújtott panaszt is érdemben vizsgálhatja.

- (4) A panasz és a javaslat magyar vagy angol nyelven nyújtható be. A nemzetközi hallgatók részére az Egyetem a panaszkezelés során angol nyelvű tájékoztatást és választ biztosít.

7. §

A panaszok és javaslatok előszűrése

- (1) A Tanulmányi Központ a beérkező hallgatói megkeresést megvizsgálja, nyilvántartásba veszi, és megállapítja, hogy az panasznak, javaslatnak vagy egyéb hallgatói ügytípusnak minősül-e.
- (2) Ha a beadvány tartalma alapján jogorvoslati kérelemnek, tanulmányi vagy méltányossági kérelemnek, tájékoztatás vagy állásfoglalás iránti megkeresésnek, illetve más, külön eljárásban elbírálendő ügynek minősül, azt nem panaszként kell kezelni. Erről és a lehetséges eljárási útról a hallgatót tájékoztatni kell.

8. §

A panasz kivizsgálására jogosult szervezeti egység

- (1) A panaszok kivizsgálását a Tanulmányi Központ végzi.
- (2) A Tanulmányi Központ a panasz kivizsgálása során jogosult a tényállás tisztázásához szükséges iratok, nyilatkozatok és egyéb információk beszerzésére, valamint az érintett szervezeti egységek megkeresésére.
- (3) A Tanulmányi Központ az ügy tárgyára figyelemmel, szükség szerint – a személyes adatok védelmére vonatkozó szabályok betartásával – bevonhatja az oktatási rektorhelyettest, a Hallgatói Önkormányzat elnökét, a jogi igazgatót, valamint az érintett szervezeti egységet. A Hallgatói Önkormányzat elnökének bevonása a hallgatói érdekképviselői szempontok érvényesítését szolgálja.
- (4) A Tanulmányi Központ a rektort haladéktalanul tájékoztatja, ha a panasz az Egyetem működésére jelentős hatással bíró, több hallgatót érintő, súlyos jogsérelem gyanúját felvető, kiemelt intézményi kockázattal járó vagy az Egyetem jó hírnevét veszélyeztető ügyre vonatkozik.
- (5) A jogi igazgató bevonása különösen akkor indokolt, ha a panasz jogértelmezési, adatvédelmi, felelősségi, összeférhetetlenségi vagy más jogi kérdést érint.
- (6) A panasz kivizsgálásában nem vehet részt:
- a) aki a panasszal érintett cselekményt vagy mulasztást maga követte el vagy okozta,
 - b) az a) pont szerinti személy közeli hozzátartozója,
 - c) akitől az ügy tárgyilagos és pártatlan megítélése egyéb okból nem várható el.

9. §

A panasz kivizsgálásának és lezárásának rendje

- (1) Az Egyetem a panaszt annak beérkezésétől számított 30 napon belül kivizsgálja és megválaszolja.



- (2) Ha a panasz kivizsgálásához további adatok, iratok vagy nyilatkozatok szükségesek, a Tanulmányi Központ a panaszost megfelelő határidő tűzésével kiegészítő információk benyújtására kérheti fel. A kiegészítő információk benyújtására biztosított idő az ügyintézési határidőbe nem számít bele.
- (3) Az Egyetem a benyújtott panaszt – amennyiben annak jellege ezt lehetővé teszi – haladéktalanul orvosolja. Ha ez nem lehetséges, gondoskodik a panasz kivizsgálásáról és a szükséges intézkedések megtételéről. A panaszos részére írásbeli tájékoztatást kell adni, feltéve, hogy a panaszos azonosítható.
- (4) A panasz kivizsgálásának eredményéről a Tanulmányi Központ írásbeli választ ad. A válasz nem minősül határozatnak.
- (5) A Tanulmányi Központ a választ szükség esetén az oktatási rektorhelyetttel, a jogi igazgatóval vagy az érintett szervezeti egységgel egyeztet. Az írásbeli választ pontos, közérthető és egyértelmű indokolással kell ellátni. Ha a válasz jogszabályra vagy belső szabályzatra hivatkozik, a hivatkozott rendelkezést pontosan meg kell jelölni, és szükség esetén annak szövegét vagy releváns részét ismertetni kell.
- (6) A panasz érdemi vizsgálat nélkül lezárható, ha
 - a) a panaszt a benyújtására előírt határidőn túl nyújtották be,
 - b) nem tartozik jelen utasítás tárgyi hatálya alá,
 - c) ugyanazon panaszos ugyanabban az ügyben, azonos tényállás mellett ismételtén terjeszt elő panaszt, és új körülményt nem jelöl meg,
 - d) az anonim panasz nem tartalmazza a kivizsgálásához szükséges adatokat.

10. §

Nyilvántartás, elemzés és visszacsatolás

- (1) A Tanulmányi Központ a panaszokról és a javaslatokról olyan nyilvántartást vezet, amely alkalmas az ügyek visszakereshetőségére, az ügyintézés nyomon követésére, valamint a hallgatói visszajelzések összesített, anonimizált elemzésére és minőségirányítási célú hasznosítására.
- (2) A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy abból megállapítható legyen:
 - a) az ügy típusa,
 - b) a panasz vagy a javaslat tárgya,
 - c) a benyújtás időpontja,
 - d) az ügy elintézésének módja és időpontja.
- (3) A panaszkezelés és a javaslatok kezelése során keletkezett dokumentumokat és adatokat az Egyetem a hatályos jogszabályokkal, valamint az Egyetem belső iratkezelési és adatkezelési szabályaival összhangban őrzi meg.
- (4) A Tanulmányi Központ a panaszokról és javaslatokról évente minőségirányítási célú elemzést készít a Vezetői értekezlet tagjai számára. Az éves elemzés kizárólag összesített, anonimizált adatokon alapulhat. Az elemzés célja a leggyakrabban érintett területek, a visszatérő problémák és a hallgatói szolgáltatásokkal kapcsolatos fejlesztési igények feltárása, valamint az intézményi működés, ügyintézés, oktatásszervezés és hallgatói támogatási folyamatok javítását szolgáló lehetséges intézkedések azonosítása.





- (5) Az éves elemzés megállapításait a Tanulmányi Központ megküldi az oktatási rektorhelyettes és a minőségirányításért felelős személy részére. Az éves elemzés alapján az érintett szervezeti egységek szükség esetén fejlesztési intézkedést, eljárásrend-módosítást, tájékoztatási intézkedést vagy más korrekciós intézkedést kezdeményezhetnek.

11. §

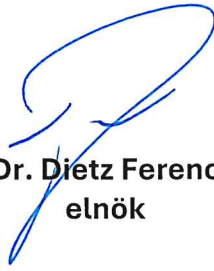
Záró rendelkezések

- (1) Jelen utasítás 2026. május 12. napján lép hatályba.
- (2) A hatálybalépéssel egyidejűleg a Gábor Dénes Egyetem rektorának és elnökének a hallgatói panaszok kezelésének rendjéről szóló 4/2023. (VII. 24.) utasítása hatályát veszti.

Budapest, 2026. május 12.


Dr. Zimányi Krisztina
rektor




Dr. Dietz Ferenc
elnök





1. melléklet a hallgatói panaszok és javaslatok kezelésének rendjéről szóló utasításhoz

HALLGATÓI PANASZ- ÉS JAVASLATBEJELENTŐ ŰRLAP¹

I. A beadvány típusa

☐ panasz ☐ javaslat

II. A bejelentő adatai²

1. Név:

2. Neptun-kód:

3. E-mail-cím:

III. A beadvány tárgya

1. A panasszal vagy javaslattal érintett szervezeti egység vagy személy megjelölése (ha ismert):

2. A sérelmezett vagy javaslattal érintett esemény, eljárás, magatartás vagy mulasztás rövid megnevezése:

3. A sérelmezett vagy javaslattal érintett esemény időpontja vagy időszaka:

4. A panasz vagy javaslat részletes leírása:

IV. Előzmények

1. Történt-e korábban egyeztetés az ügyben? ☐ igen ☐ nem

2. Ha igen, kivel és mikor történt egyeztetés?

3. Mi volt az egyeztetés eredménye?

V. Kért intézkedés vagy javasolt megoldás

1. Milyen intézkedést vagy változtatást javasol?

Mellékletek

Dokumentumok, bizonyítékok, levelezések, egyéb iratok felsorolása:

Kelt:

Aláírás (opcionális):

A beadvány benyújtásával összefüggő személyes adatok kezelésére az Egyetem adatkezelési tájékoztatója irányadó, mely itt érhető el:

¹ A kitöltött űrlapot a visszajelzes@gde.hu e-mail-címre kell megküldeni.

² Anonim panasz esetén a személyes adatok megadása nem kötelező.

