



## **A panaszkezelés eljárásrendje – Védelmi csoport** **Premontrei Szakgimnázium, Technikum és Kollégium, Keszthely**

Iskolánkhoz beérkezett panaszok esetén, a fenntartó (Csornai Premontrei Apátság) indítványával, az iskola közösségének védelmére, a felmerülő panaszok meghallgatására és a bántalmazások és visszaélések első kivizsgálására, a nevelőtestület véleményének kikérése után az igazgató háromfős védelmi csoportot állít fel.

1. A védelmi csoport feladata, hogy minden beérkező vagy észlelt panaszt, jelzést, bejelentést (a továbbiakban: bejelentés) alaposan vizsgáljon ki, értékelje a vizsgálat eredményét, majd a vizsgálat eredményéről tájékoztassa a megfelelő további fórumot.
2. A csoport a hozzá beérkező és az általa elvégzett ügyek minden mozzanatát dokumentálja és a keletkezett iratokat az erre megfelelően kialakított irattári részben oly módon őrzi, hogy az csak a védelmi csoport számára lehessen hozzáférhető.
3. A vizsgálat folyamán a beérkező bejelentést a csoport haladéktalanul megtárgyalja, kijelölve saját köréből a bejelentéssel foglalkozó felelőst. A felelős a bejelentés lehető legteljesebb feltárásába kezd. Amennyiben az eset súlya megkívánja, a csoporttal való rövid egyeztetés után haladéktalanul megteszi a jelen szabályzatban megkívánt lépéseket. A vizsgálat folyamán indokolt esetben bárkit megszólíthat, bármely munkatársától, vagy külső szakembertől segítséget és közreműködést kérhet, a személyiségi jogok, különös tekintettel is a bejelentő jogainak és érdekeinek megsértése nélkül. Amikor a felelős úgy látja, hogy a bejelentésnek utána járt, a csoport elé tárja a vizsgálat anyagát. A csoport a vizsgálat kiegészítését rendelheti el, ha további tisztázatlanságokat észlel.
4. Amennyiben a csoport kielégítőnek tartja a vizsgálatot, értékeli annak eredményét. Ha a bejelentés minden kétséget kizáróan alaptalan, úgy a bejelentőt – ha ez lehetséges – személyesen értesíti a vizsgálat eredményéről, és a vizsgálatot lezárja.
5. Ha a vizsgálat eredménye szerint a csoport saját hatáskörben eljárva kielégítően kezelni tudja a feltárt helyzetet, egyeztető eljárást kezdeményez az érintettek bevonásával. Az egyeztető eljárás során az érintettek számára kommunikációs, pedagógiai, mentálhigiénés segítséget nyújthat, vagy pszichológiai szakértőt vonhat be. Feltárja a konfliktushelyzet gyökerét és az esetleges sérelmeket orvosolja. Ha az egyeztető eljárás minden fél számára teljes mértékben megnyugtató, lezárja az ügyet.
6. Ha a vizsgálat eredménye szerint a sérelem olyan súlyú, hogy azt a csoport saját hatáskörben nem tudja kielégítően kezelni, vagy más körülmény ezt megkívánja, a csoport a bejelentőt megerősíti, és minden eszközzel segíti abban, hogy panaszával mielőbb a megfelelő fórumhoz forduljon: gyermekvédelmi panasznál az apátság gyermekvédelmi bizottságához, fegyelmi ügyekben pedig a gimnázium vezető testületéhez (igazgató, igazgatóhelyettesek). Amennyiben a bejelentő ehhez hozzájárul, a csoport a panaszt és a vizsgálat eredményét, valamint a megfelelő lépésekre vonatkozó javaslatot maga is eljuttathatja a megfelelő fórumhoz.
7. Ha a bejelentő elzárkózik további fórum bevonásától, vagy az eset súlya és a közvetlenül fenyegető veszélyhelyzet megkívánja, úgy a *Gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény* 17. §. (1)/c pontja és (2) bekezdése szerint a csoport a fenntartó apátság gyermekvédelmi bizottságánál kezdeményezi, hogy a gyermek veszélyeztetettsége esetén a gyermekjóléti szolgálatnál bejelentést tegyen, ugyanígy a gyermek bántalmazása, illetve súlyos elhanyagolása vagy egyéb más, súlyos veszélyeztető ok fennállása, továbbá a gyermek önmaga által előidézett súlyos veszélyeztető magatartása esetén hatósági eljárást kezdeményezzen. A csoportot egyebekben teljes titoktartás köti.

Keszthely, 2023. 06.30.

Gradwohl Ágnes  
mb. igazgató