



TOMORI PÁL FŐISKOLA

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Változat száma: 2.
Elfogadás dátuma: 2018. 05.29.
Hatályba lépés napja: 2018. 05.30.
Szenátusi határozat száma: 2018/1/7/6
Felelős személy: a mindenkori főtitkár



TARTALOMJEGYZÉK

TARTALOMJEGYZÉK.....	3
I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK.....	5
1. § AZ PSZ CÉLJA ÉS ALAPELVE	5
2. § A PSZ HATÁLYA	5
3. § A BEJELENTÉS MÓDJA.....	5
II. A PANASZOK ELINTÉZÉSE.....	6
III. VEGYES RENDELKEZÉSEK.....	7
4. § JOGSZABÁLYOK.....	7
5. § HATÁLYBA LÉPÉS.....	7
1. SZ. MELLÉKLET	8
2. SZ. MELLÉKLET	9



A Tomori Pál Főiskola (a továbbiakban: Főiskola) a panaszkezelési szabályzatát (a továbbiakban: PSZ) az alábbiakban állapítja meg.

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. § Az PSZ célja és alapelve

(1) Az PSZ célja a Főiskola hallgatóinak tájékoztatást nyújtani, hogy a Főiskola által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos véleményét milyen formában és milyen eljárás keretében, mely szervezetnek címezve tudja benyújtani.

(2) A panaszkezelések kezelésének az alapelve, hogy a Főiskola befogad, nyilvántartásba vesz és kivizsgál minden olyan bejelentést, amely az által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos, függetlenül attól, hogy a panasszal érintett szolgáltatást nyújtó az oktatási szervezeti egységhez, a funkcionális szervezeti egységhez, vagy a szolgáltató szervezeti egységhez tartozik.

(3) Jelen szabályzatban foglalt eljárás nem érinti a hallgató azon jogát, hogy a Főiskola által kibocsátott határozatok ellen a Szervezeti és Működési Szabályzatban foglaltak szerint fellebbezéssel éljen. Jelen szabályzat célja elsősorban a Főiskola által nyújtott szolgáltatások fejlesztése, összhangban a Főiskola minőségbiztosításával is.

(4) Senkit sem érhet hátrány a panaszának benyújtásával kapcsolatosan. A panaszos személyét bizalmasan kell kezelni ez alól csak jogszabály tehet kivételt.

2. § A PSZ hatálya

(1) Az PSZ személyi hatálya kiterjed Főiskola valamennyi oktatójára, hallgatójára és nem oktatói munkakörben alkalmazott/foglalkoztatott/megbízott személyzetére.

3. § A bejelentés módja

(1) A panaszokat a hallgatók az alábbi módon nyújthatják be a Főiskolára:

- a) email-en, rektorihivatal@tpfk.hu email címre történő megküldéssel;
- b) postai úton a 1223 Budapest, Művelődés u. 21-27. szám alá küldött levéllel, a levelet közvetlenül a Rectori Hivatalnak kell címezni;
- c) személyesen a 1223 Budapest, Művelődés u. 21-27.szám alatt működő Rectori Hivatalban.

(2) A hallgatónak a panaszbejelentésben meg kell adnia:

- a) a nevét;
- b) a lakcímét;
- c) telefonos vagy email elérhetőségét;
- d) a panasz jellegét, leírását, okát;
- e) az érintett szervezeti egység megnevezését (csak amennyiben tudja);
- f) a hallgató igényét a panasszal kapcsolatosan;

(3) A panaszokról nyilvántartást kell vezetni, amelyben a panaszokat érkezési sorrendjük szerint kell iktatni és vezetni (Panaszkönyv). A Panaszkönyvben a (2) bekezdésben meghatározott adatokon kívül fel kell tüntetni a kivizsgálás eredményét, valamint panasz rendezése ügyében tett intézkedéseket, legalább megnevezés és dátum feltüntetésével.



II. A PANASZOK ELINTÉZÉSE

(1) A panaszokat érkezésük sorrendje szerint kell megvizsgálni és amennyiben a panasz jellege olyan a telefonos vagy személyes panaszbejelentésnél azonnal megválaszolni. Amennyiben a panaszos nem fogadja el a panaszára adott tájékoztatást, akkor azt írásba kell foglalni a formanyomtatványon (1. sz. melléklet), iktatni kell, majd haladéktalanul meg kell kezdeni a kivizsgálást. A formanyomtatvány egy másolati példányát a panaszosnak át kell adni.

(2) A rektor jogosult kijelölni a Főiskola azon munkavállalóját, vagy munkavállalóit, aki(k) a panasz(ok) kivizsgálását végzik (továbbiakban „Kivizsgáló”). A panasz kivizsgálása során a Kivizsgáló beszerezhet minden olyan szükséges adatot, amely a panasz elbírálásához szükséges, így szóban tájékozódhat, iratokba betekinthet, stb. Ezen célból a panaszost is megkeresheti, hogy az írásban vagy szóban további tájékoztatást adjon a panaszáról. A szóbeli tájékoztatásról emlékeztetőt kell készíteni, amelyet a kivizsgálónak és a panaszosnak is alá kell írnia.

(3) A panasz kivizsgálására 30 munkanap áll rendelkezésre, amelybe nem számít bele az az időtartam, ha a panaszost további adatok megadására hívta fel a Kivizsgáló bizonyítható módon (email, telefax, levél).

(4) A panasz kivizsgálásáról összefoglaló jegyzőkönyv készül (2. sz. melléklet), amelyben feltüntetésre kerül a jegyzőkönyv készítésének az időpontja, a helye, a kivizsgáló személy megnevezése, az elvégzett vizsgálati cselekmények leírása, az elvégezni kívánt, de bármilyen okból megghiúsult vizsgálati cselekmények leírása (a megghiúsulás okának a feltüntetésével), a vizsgálat megállapításai, a javasolt teendők.

(5) A vizsgálati jegyzőkönyv alapján a Főiskola rektora jogosult dönteni a panasz tárgyában, így különösen abban is, hogy a panaszos által megadott igény a panasz kapcsán teljesíthető-e vagy sem, ill. hogy milyen teendők szükségesek, hogy a jövőben hasonló tárgyú panaszok elkerülhetőek legyenek.

(6) A panaszost a jegyzőkönyv elkészülte után haladéktalanul értesíteni kell a kivizsgálás eredményéről és az esetleges igényének teljesíthetőségéről, vagy annak elutasításáról.

(7) A panasz kivizsgálásáról készült jegyzőkönyv és egyéb csatlakozó iratokat három évig kell megőrizni a Rektori Hivatalban.

(8) A panasz elutasítása esetén a hallgató az alábbi szerveknél nyújthatja be a panaszát:

Oktatási Jogok Biztosának Hivatala

(cím: 1055 Budapest, Szalay u. 10-14., telefon:; (06-1) 795-4097; email: panasz@oktbiztos.hu; honlap: <http://www.oktbiztos.hu>)

(9) A Főiskola a panaszkezelés során összegyűjtött adatokat köteles bizalmasan kezelni, azt csak a panaszosnak, a panaszos meghatalmazottjának, ill. a panaszkezelésre feljogosított állami szervnek adhatja át.



III. VEGYES RENDELKEZÉSEK

4. § Jogsabályok

(1) A jelen szabályzatban nem szabályozott kérdésekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, a nemzeti felsőoktatásról szóló 2011. évi CCIV törvény, a 2013. évi CLXV törvény a panaszokról és közérdekű bejelentésekről, az Oktatási Jogok Miniszteri Biztosa Hivatalának a feladatairól és működéséről szóló 40/1999 (X. 8.) OM rendelet az irányadó.

5. § Hatályba lépés

(1) Jelen szabályzat a szenátus jóváhagyásával lép életbe.

a) Határozat kelte: 2018. 05.29.

b) Szenátusi határozat száma: 2018/2/9

c) Hatályba lépés napja: 2018. 05.30.

(2) A szabályzat elkészítéséért, a törvényi előírások szerinti aktualizálásáért és az évenkénti felülvizsgálatért a főtitkár felelős.



1. SZ. MELLÉKLET

TOMORI PÁL FŐISKOLA PANASZFELVÉTELI FORMANYOMTATVÁNY

A nyomtatványt a panaszosnak kell kitöltenie (kivéve a vastag vonallal bekeretezett részeket) egy példányban, tollal, nyomtatott betűkkel, majd beadás és érkezését követően egy másolati példányt vissza kell adnia a panaszosnak.

Átvétellel kapcsolatos megjegyzés:	A panaszt a Főiskola átvette (é-é/hh/nn):	
	Átvevő neve és aláírása:	

A PANASZ LEÍRÁSA, OKA:

AZ ÉRINTETT OKTATÓ, VAGY SZERVEZETI EGYSÉG MEGNEVEZÉSE (AMENNYIBEN TUDJA):

A HALLGATÓ IGÉNYE A PANASSZAL KAPCSOLATOSAN:

Iktatási
szám:

A KIVIZSGÁLÁS EREDMÉNYE (A VIZSGÁLATI JEGYZŐKÖNYV ALAPJÁN):

Kelt:

.....

Rektor

A panasz kelte:

.....,

A panaszos neve, lakcíme, elérhetőségei és aláírása:

.....
.....
.....



2. SZ. MELLÉKLET

Kivizsgálási jegyzőkönyv minta

VIZSGÁLATI JEGYZŐKÖNYV

*AMELY KÉSZÜLT PANASZOS ÁLTAL-ÉN(ÁN)
BENYÚJTOTT ÉS IKTATOTT PANASZFELVÉTELI NYOMTATVÁNYBAN MEGHATÁROZOTT PANASZ KI-
VIZSGÁLÁSÁRÓL*

A JEGYZŐKÖNYV KÉSZÍTÉSÉNEK HELYE ÉS IDŐPONTJA:

A JEGYZŐKÖNYV FELVÉTELÉNÉL JELEN VANNAK (NÉV ÉS BEOSZTÁS):

AZ ELVÉGZETT VIZSGÁLATI CSELEKMÉNYEK LEÍRÁSA:

AZ ELVÉGEZNI KÍVÁNT, DE BÁRMILYEN OKBÓL MEGHIÚSULT VIZSGÁLATI CSELEKMÉNYEK
LEÍRÁSA (A MEGHIÚSULÁS OKÁNAK A FELTÜNTETÉSÉVEL):

A VIZSGÁLAT MEGÁLLAPÍTÁSAI:

JAVASOLT TEENDŐK:



-k.m.f.-

Aláírások:

Név :..... Aláírás:

Név :..... Aláírás:

Név :..... Aláírás:

Név :..... Aláírás:

Név :..... Aláírás:

Név :..... Aláírás:

Név :..... Aláírás: