

16/2006 (XII. 5.) számú rektori utasítás
az Eötvös Loránd Tudományegyetem Erasmus hallgatói és oktatói mobilitási program
panaszkezelésének eljárásrendjéről

Az Eötvös Loránd Tudományegyetem (továbbiakban: Egyetem) Szervezeti és Működési Szabályzat I. kötete, a Szervezeti és Működési rend 78. § (1) és (2) bekezdésében foglalt felhatalmazás alapján a rektor az alábbiakat rendeli el:

Alapelvek

1. §

- (1) Az Eötvös Loránd Tudományegyetem (továbbiakban: Egyetem) Erasmus program megvalósításában részt vevő koordinátorok és szakmai vezetők a hallgatók és oktatók panaszainak kezelése során elsősorban az Európai Unió és a Tempus Közalapítvány által meghatározott alapelveket kötelesek figyelembe venni. Az intézményi hatáskörbe rendelt döntések és alapelvek meghatározása esetében a gyakorlatban kialakított és a program végrehajtása során sikerrel alkalmazott szempontokat is figyelembe kell venni.
- (2) A panaszkezelési eljárásrend alapelve, hogy a felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a program végrehajtásáért felelős koordinátorok számára, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen be kell építeni az Erasmus program eljárásrendjébe. További alapelv, hogy a panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kezeli.
- (3) A jelen panaszkezelési eljárásrendben foglaltak nem érintik az Erasmus programban részt vevő panaszos hallgatónak a felsőoktatásról szóló 2005. évi CXXXIX. törvény (a továbbiakban: Ftv.) 73. §-ban foglalt jogorvoslathoz való jogát.

A panasz

2. §

- (1) Panasznak minősül a program végrehajtásáért felelős egyetemi szervezetek tevékenységével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos kifogásolja az eljárást vagy megfogalmazza a program végrehajtásával kapcsolatos konkrét, egyértelmű igényét.
- (2) Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a program végrehajtásáért felelős koordinátoroktól, szakmai vezetőktől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást kér.

A panaszos

3. §

Panaszos lehet az Egyetem hallgatója, oktatója, aki az Erasmus programban való részvételre pályázik, vagy megvalósításában részt vesz.

A panasz felvétele és rögzítése

4. §

- (1) A panaszfelvételt az illetékes kar tanszéki koordinátora végzi. A panasz kezelésében a kar Erasmus szakmai vezetője és az intézményi Erasmus koordinátor együttműködve vesznek részt.

- (2) A panaszt írásban kell benyújtani, névvel, lakcímmel, EHA kóddal, kar és szak megjelölésével, aláírással ellátva. Az Egyetem törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (távoli lakóhely, testi fogyatékoság, stb.) ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezért a panasz elektronikus úton (pl. Interneten keresztül) történő benyújtását is lehetővé teszi.
- (3) A panaszt – annak kivizsgálásáig – a kari koordinátor minden esetben nyilvántartásba veszi. Az Egyetem köteles arra, hogy a panaszos azonosítása céljából kizárólag az adatvédelmi előírások betartásával kérjen adatokat.
- (4) Személyes benyújtás esetén a panaszt két eredeti példányban kell elkészíteni; benyújtáskor a panaszos visszakapja az általa kitöltött és benyújtott panasz egy, az átvétel igazolásával (dátum, aláírás) ellátott eredeti példányát.
- (5) Nem szabályos panaszbejelentés esetén a kari koordinátor minden esetben kéri a panasz benyújtásának írásos megerősítését.

Tájékoztatás

5. §

A panaszkezelés módjáról igény esetén kari koordinátor szóban tájékoztatja a panaszost. A panasz elutasítása esetén a konkrét esettel kapcsolatban esetlegesen igénybe vehető további lehetőségekről, illetve egyéb jogorvoslati lehetőségekről, valamint azok igénybe vételének esetleges jogszabályi határidőiről az Egyetem írásban ad tájékoztatást.

A panaszbejelentés tartalma

A panaszbejelentésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) a panaszbejelentés tárgyának egyértelmű rögzítése,
- b) a panasz jellegének rövid, tömör leírása,
- c) a panasz indokainak, magyarázatának, lényeges körülményeinek ismertetése (pl. intézkedés időpontja, lényege),
- d) a panaszos konkrét kérésének, igényének megjelölése,
- e) a panaszt bejelentő és azonosításra alkalmas pontos adatai, (név, hallgató esetében EHA kód, cím, telefonszám, e-mail cím, kar, tanszék megnevezése),
- f) a panasz benyújtásának pontos dátuma,
- g) a panaszos aláírása.

A panaszok kezelése

6. §

- (1) Az Egyetem a panasz kivizsgálását követően a panasszal kapcsolatos döntését 15 munkanapon belül meghozza. Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, az Egyetem erről a panaszost az indok pontos megjelölésével tájékoztatja.
- (2) A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt az Egyetem olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.
- (3) A panaszkezelés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézkést.

- (4) Az Egyetem a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el és azt írásban továbbítja a panaszosnak. Ha a határozat már szabályra, vagy jogszabályra hivatkozik, annak érdemi rendelkezését is ismerteti.
- (5) A panaszügyben hozott, a kérelmet elutasító vagy annak csak részben helyt adó döntés ellen az Ftv. rendelkezései és az Eötvös Loránd Tudományegyetem Szervezeti és Működési Szabályzat II. kötete, a Hallgatói Követelményrendszer IX. fejezetében foglaltak szerint a hallgató a határozat kézhezvételétől számított 15 napon belül a Hallgatói Jogorvoslati Bizottsághoz benyújtott jogorvoslattal élhet. Erre az első fokú határozatban fel kell hívni a panaszos figyelmét.

A panaszkezeléssel kapcsolatos utólagos teendők

7. §

- (1) A panaszokkal kapcsolatos írásban rögzített dokumentumokat az Intézményi koordinátor 5 évig megőrzi.
- (2) Az Egyetem a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszkezelés hatékonyságának mérése.
- (3) Az Egyetem a felmerült panaszokról meghatározott időközönként, éves gyakorisággal elemzést készít, ebben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett területeket és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket.
- (4) Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése az Erasmus eljárás folyamatába.
- (5) Az Egyetem a panaszügyintézésel kapcsolatos tevékenységét az ügyfelei igényeire tekintettel folyamatosan fejleszti.

A panaszkezelési tevékenység ellenőrzése

8. §

Az Egyetem az öt érintő panaszok kapcsán közte és ügyfelei között felmerült problémákat a jelen eljárásrend alapján orvosolja. A panaszkezelési tevékenység ellenőrzése az Erasmus program működésének ellenőrzésére vonatkozó tevékenység részét képezi.

Záró rendelkezés

9. §

Jelen utasítás 2006. december 10. napján lép hatályba.

Budapest, 2006. december 5.

Dr. Hudecz Ferenc
rektor