

## ALAPADATOK

**Projekt megnevezése: Az ELTE Innovációs Ökoszisztémájának fejlesztése az ipari elvárásokkal összhangban**

**Pályázati azonosító: 2019-1.2.1-EGYETEMI-ÖKO-2019-00004**

**Képzés neve: Innováció és kutatómenedzsment tréning oktatóknak és kutatóknak**

**Képző intézmény megnevezése: Eötvös Loránd Tudományegyetem**

**Képző intézmény engedélyszáma: E/2021/000005**

## ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

**Az ügyfélszolgálat elérhetősége:**

**ELTE Innovációs Központ**

**1056 Budapest, Kecskeméti u. 10-12.**

[innovacio@innovacio.elte.hu](mailto:innovacio@innovacio.elte.hu)

## PANASZKEZELÉSI RENDSZER

(1) Panaszt a jelentkező, a résztvevő és a volt résztvevő (a továbbiakban együtt: panasztevő) nyújthat be a képzőhely döntése vagy intézkedése, illetve intézkedésének elmulasztása (a továbbiakban együtt: döntés) ellen, kivéve a tanulmányok értékelésével kapcsolatos döntést. Eljárás indítható a tanulmányok értékelésével kapcsolatos döntés ellen is, ha a döntés nem a képzőhely által elfogadott követelményekre épült, illetve a döntés ellentétes a felnőttképzésre vonatkozó jogszabállyal vagy egyetemi szabályozóval. A panaszt a kapcsolattartásra jogosult személyhez elektronikusan a kapcsolattartó képzési adatlapon/szerződésben megadott email címén keresztül vagy személyesen a képzőhelyen az alábbiak feltüntetésével:

- a) neve, b) oktatási azonosítója vagy anyja születési családi és utóneve,
- c) annak a konkrét képzésnek a megnevezése, és időpontja, amelyre a panasz irányul,
- d) a panasz rövid leírása a rendelkezésre álló dokumentumokkal történő alátámasztással.

(2) A panaszt nem lehet szóban előterjeszteni, azt a panaszosnak elektronikus levélben kell megküldenie vagy személyes megjelenés esetén a helyszínen írásba kell foglalnia, amelynek során nyilatkoznia kell a válaszadás (7) bekezdés szerinti módjáról.

(3) A panasz a sérelmes helyzet bekövetkezésétől vagy a mulasztás kezdő napjától számított 15 napon belül, de legkésőbb a képzés befejezését követő 60 napon belül nyújtható be. Ezt követően igazolási kérelem benyújtásának nincs helye.

(4) A panaszt a kapcsolattartásra jogosult személy haladéktalanul, de legkésőbb 3 munkanapon belül megküldi a rendelkezésre álló adatokkal, információkkal együtt a panasz elbírálására hatáskörrel rendelkező szakmai felelőshöz.

(5) A benyújtott panasszal kapcsolatban a képzés szakmai felelőse haladéktalanul, de legkésőbb a panasz beérkezését követő naptól számított 30 napon belül dönt. Az eljárás egyfokú, jogorvoslatnak nincs helye.

(6) Az ügyintézési határidőbe nem számít bele:

a) a panasz beérkezésének a napja,

b) a panasz elbíráhatóságához szükséges tájékoztatás kérésétől annak a panasztevő általi megválaszolásáig terjedő időtartam,

c) amennyiben a kézbesítés a panasztevő kérésére postai úton történik a válasz postára adásától annak kézbesítéséig terjedő időtartam.

(7) A panasz megválaszolása – amennyiben a panasz elektronikusan érkezett vagy a panasztevő elektronikus elérhetősége ismert – elektronikus úton történik, ha a panaszt személyesen tették, a panasz megválaszolása a panasztevő által megjelölt elérhetőségre írásban vagy elektronikus levélben történik. A panaszt a szakmai felelős válaszolja meg és ha a panasz alapos, haladéktalanul intézkedik annak orvoslása iránt.

(8) A panasztevő válaszát vagy panaszának megismétlését nem kell panaszként kezelni, ha az ugyanazon ténybeli és jogi alapon nyugszik (új tény, körülményt nem állít, új bizonyítékot nem nyújt be, új jogi érvet nem szolgáltat panaszát alátámasztására).

(9) Az elektronikusan kezelt panaszokat a képzés szakmai felelőse elektronikusan tartja nyilván, a panasz és az arra adott válasz visszakereshetőségének a biztosításával.

(10) A panaszkezelés rendjét az Egyetem felnőttképzési tevékenységére vonatkozó tájékoztatóban ismertetni kell.

**Panasszal az alábbi e-mail címen élhet:**

ELTE Innovációs Központ, [innovacio@innovacio.elte.hu](mailto:innovacio@innovacio.elte.hu)