



H-3300 Eger, Eszterházy tér 1. • e-mail: hivatal@uni-eszterhazy.hu • www.uni-eszterhazy.hu
Rektori titkárság: Tel: +36 (36) 520-400; e-mail: rektori@uni-eszterhazy.hu
Kancellári titkárság: Tel: +36 (36) 523-432; e-mail: kancellar@uni-eszterhazy.hu

Iktatószám: RK/1008/2017.

8/2017. (VIII. 29.) REKTORI ÉS KANCELLÁRI EGYÜTTES UTASÍTÁS

a Beérkező panaszok kezeléséről.

Jelen utasítás célja

Jelen Utasítás célja az intézmény minőségfejlesztése szempontjából fontos, felhasználói bizalmat erősítő panaszkezelés rendjének meghatározása. Az Eszterházy Károly Egyetem Szervezeti és Működési Rendjének 95/A. § (3) bekezdésének r) pontjában foglaltak elősegítése érdekében, az alábbiakat rendeljük el.

1. § Alapelvek

- (1) A panaszkezelés célja, hogy fokozza az egyetem belső és külső partnereinek elégedettségét, erősítse a felhasználók bizalmát az intézményben folytatott tevékenységekkel kapcsolatban, a vonatkozó jogszabályi követelmények teljesülése útján.
- (2) Az utasítás alapelve, hogy a felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a tevékenységek végrehajtásáért felelős vezetők számára, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen be kell építeni az intézményi minőségfejlesztési programba.
- (3) További alapelv, hogy az egyetem a panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és eljárási szabályok szerint kezeli. Az utasításban foglalt követelmények alkalmazandók minden szervezeti egységben, a panaszok típusától függetlenül, minden panaszra.

2. § A panasz

- (1) Panasznak minősül az egyes szervezeti egységekben folyó tevékenységek végrehajtásával kapcsolatban, azokkal szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos kifogással él és/vagy megfogalmazza a tevékenység végrehajtásával kapcsolatos konkrét, egyértelmű igényét.
- (2) Nem minősül panasz, ha a belső vagy külső partner az egyes szervezeti egység vezetőjétől, vagy szakmai vezetőtől általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást kér.

3. § A panaszos

- (1) Panaszos lehet az egyetem hallgatója, oktatója, kutatója, tanára, nem oktató-kutató egyéb közalkalmazottja, óraadó oktatója, az egyetemmel megbízási jogviszonyban álló külső személy, illetve az egyetem külső partnereinek képviselője, aki az egyetem tevékenységében részt vesz, vagy az egyetemi tevékenység eredményének felhasználója.

4. § A panasz felvétele és rögzítése

- (1) A panasz felvételére akkor kerülhet sor, ha a panasz benyújtása írásban névvel, lakcímmel, aláírással történik. Az egyetem törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezért a panasz elektronikus úton történő benyújtását is lehetővé teszi.
- (2) Szóbeli panaszbejelentés esetén a panasz felvevője minden esetben felkéri a panaszost a panasz írásos formában történő megerősítésére, ennek érdekében a panasztételi jegyzőkönyv elnevezésű nyomtatvány – utasítás 1. sz. melléklete - kitöltésére hívja fel.
- (3) A panaszfelvételt, reklamációt az illetékes szervezeti egység vezetője által kijelölt személy végzi. A panasz lényeges adatait írásban rögzíteni kell. A panaszt a panaszok kezelésére rendszeresített Panaszkönyvben nyilvántartásba kell venni. A panasz azonosítása céljából az adatvédelmi előírások betartásával lehet adatokat bekérni.
- (4) Személyes benyújtás esetén a panaszt kettő eredeti példányban kell elkészíteni. Benyújtásakor a panaszos visszakapja az általa kitöltött és benyújtott panasz egy példányát, az átvétel igazolásával.

5. § Tájékoztatás

- (1) A panaszkezelés módjáról igény esetén a panaszfelvevő szóban tájékoztatja a panaszost. A panaszfelvevő a panaszról a tudomásra jutástól számított kettő munkanapon belül írásban tájékoztatja a Jogi Osztály vezetőjét, aki gondoskodik a panasz 5 munkanapon belüli írásban történő jogi véleményezéséről a Szervezeti és Működési Rend 95/A. § (3) bekezdésének r) pontjában foglaltaknak megfelelően.
- (2) A panasz elutasítása esetén a konkrét esettel kapcsolatosan esetleg igénybe vehető további lehetőségekről, illetve egyéb jogorvoslati lehetőségekről, valamint azok igénybe vételének esetleges jogszabályi határidőiről írásban kell tájékoztatni a panaszost.

6. § A panaszbejelentés tartalma

- (1) A panaszbejelentésnek legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:
 - a) a panaszbejelentés tárgyának egyértelmű rögzítését;
 - b) a panasz jellegének rövid, tömör leírását;
 - c) a panasz indokainak, magyarázatának, lényeges körülményeinek ismertetését;
 - d) a panaszos konkrét kérésének, igényének megjelölését;
 - e) a panaszt bejelentő nevét és azonosításra alkalmas adatait;
 - f) a panasz benyújtásának pontos dátumát,
 - g) a panaszos aláírását.



H-3300 Eger, Eszterházy ter 1. · e-mail: hivatal@uni-eszterhazy.hu · www.uni-eszterhazy.hu
Rektori titkárság: Tel.: +36 (36) 520-400; e-mail: rektori@uni-eszterhazy.hu
Kancellari titkárság: Tel.: +36 (36) 523-432; e-mail: kancellar@uni-eszterhazy.hu

Iktatószám: RK/1008/2017.

7. § A panasz kezelése

- (1) A panasz tartalmát megvizsgálva az ügyintéző vagy saját hatáskörében kivizsgálja, vagy eljuttatja a Jogi Osztály vezetőjéhez írásbeli jogi véleményezés és javaslatétel céljából kettő munkanapon belül. A Jogi Osztály vezetője 5 munkanapon belül írásban teszi meg véleményezését és javaslatát, melyet ezt követően meg kell küldeni az ügyintéző számára. A panasz kivizsgálását követően a panasszal kapcsolatos döntést a benyújtást követő, amennyiben volt véleményezési eljárás, a jogi vélemény kézhezvételét követő 15 munkanapon belül meg kell hozni. Amennyiben a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről a panaszost az indok pontos megjelölésével tájékoztatni kell.
- (2) A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt az Egyetem olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben, döntésben, vagy tevékenységben érintettként részt vett.
- (3) A panaszügyben hozott érdemi döntést pontos, közérthető és egyértelmű indoklással kell ellátni, és ezt írásban továbbítani a panaszosnak. Ha a határozat más eljárásra, szabályra, vagy jogszabályra hivatkozik, annak érdemi részét is ismertetni kell.
- (4) A panaszügyben hozott, a kérelmet elutasító vagy annak csak részben helyt adó intézkedés ellen másodfokon az illetékes vezető feletteséhez, harmadfokon az oktatási, képzésfejlesztési és tanulmányi ügyekért felelős rektorhelyetteshez, a kizárólag kancellári irányítás alá tartozó területet érintő panasz esetén pedig a kancellár-helyetteshez fordulhat a panaszos. A jogorvoslati lehetőségre az elsőfokú határozatban fel kell hívni a panaszos figyelmét.

8. § A panaszkezelés dokumentálása

- (1) A panaszokkal kapcsolatos írásban rögzített dokumentumokat az illetékes szervezeti egység kézi irattárában a panasz jogerős elbírálását követő öt évig meg kell őrizni. A dokumentumok kezelésére értelemszerűen alkalmazni kell az Iratkezelési Szabályzat rendelkezéseit.
- (2) A panaszok nyilvántartását az erre a célra kialakított Panaszkönyvben kell vezetni, amelyben a bejelentések lefűzhetőek, és a dokumentum alkalmas panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelynek célja a panaszkezelés hatékonyságának mérésére is. A Panaszkönyv részét képezi a nyilvántartott panaszügyek lényeges adatait összesítő panaszügyi nyilvántartó excel tábla, melynek formátumát jelen utasítás 2. sz. melléklete tartalmazza.
- (3) A felmerült panaszokról a kari minőségügyi bizottságok és az Intézményi Minőségbiztosítási Bizottság is éves gyakorisággal elemzést készít, ebben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése és csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket.

- (4) Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a minőségirányítási eljárások folyamataiba.
- (5) Az egyetem a panasz-ügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét folyamatosan fejleszti partnerei igényeire tekintettel.


9. § A panaszkezelési tevékenység ellenőrzése

- (1) Az Egyetem és egységei a panaszok kapcsán a partneri igények alapján felmerült problémákat jelen utasítás és a minőségfejlesztési program előírásai alapján orvosolja. A panaszkezelési tevékenység ellenőrzése a minőségirányítási rendszer működésének ellenőrzésére vonatkozó tevékenység részét képezi.

10. § Záró rendelkezés

- (1) Jelen utasítás a kiadás napján hatályba lép. Egyidejűleg a korábbi, azonos tárgyban kiadott 1/2009. (IV.15.) sz. utasítás hatályát veszti.
- (2) Jelen utasítás módosításig vagy visszavonásig érvényes. A módosítás, illetve visszavonás a rektor és a kancellár jogköre.

Eger, 2017. augusztus 29


Dr. Liptai Kálmán
rektor




Lengyel Péter
kancellár



Panasztételi jegyzőkönyv

Kérjük jól olvashatóan, nyomtatottan kitölteni!

<p>1. A panasz tárgya: 2. A panasz rövid leírása</p>	
<p>3. Indoklás, magyarázat, lényeges körülmények ismertetése</p>	
<p>4. Konkrét kérés, igény megjelölése</p>	
<p>5. Csatolt dokumentumok</p>	
<p>6. Bejelentő neve: címe: elérhetősége (email, telefon)</p>	

Dátum:

.....
aláírás



ESZTERHÁZY KÁROLY EGYETEM

REKTORI-KANCELLARI HIVATAL

H-3300 Eger, Eszterházy tér 1. · e-mail: hivatal@uni-eszterhazy.hu · www.uni-eszterhazy.hu

Rektori titkárság: Tel.: +36 (36) 520-400; e-mail: rektori@uni-eszterhazy.hu

Kancellari titkárság: Tel.: +36 (36) 523-432; e-mail: kancellar@uni-eszterhazy.hu

Iktatószám: RK/1008/2017.

Panaszügyi nyilvántartó tábla				
Érkezett	Panaszos neve	Panasz tárgya	Érintett szervezeti egység	Döntés