GÁBOR DÉNES EGYETEM

A Gábor Dénes Egyetem rektorának és elnökének

4/2023. (VII. 24.)

rektori-elnöki közös utasítása

a hallgatói panaszok kezelésének rendjéről

A Gábor Dénes Egyetem Szervezeti és Működési Szabályzata 2. § (2) bekezdése alapján kiadjuk az alábbi

utasítást:

1. §
Az utasítás célja

A Gábor Dénes Egyetem (a továbbiakban: GDE) jelen panaszkezelési rendjének célja, hogy szabályozza a hallgatók részéről felmerült javaslatok és panaszok kezelésének helyét, módját, és kivizsgálásának ügyintézési folyamatát. Az utasítás célja továbbá, hogy a hallgatót érintő panaszok gyorsan, hatékonyan és átlátható módon rendezésre kerüljenek.

2. §
Az utasítás hatálya

Az utasítás hatálya kiterjed a GDE valamennyi hallgatójára, oktatójára és nem oktató munkavállalójára.

3. §
Alapfogalmak

a) *Panasz:* a jogorvoslat hatálya alá nem tartozó, a GDE tevékenységével, szolgáltatásával szemben felmerülő minden olyan észrevétel vagy kifogás, amelyben a hallgató a GDE eljárását vagy mulasztását sérelmezi és a Neptunban hivatalos úton benyújtja a megfelelő nyomtatványt. Nem minősül panasznak, ha a hallgató tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel

b) *Javaslat:* a GDE tevékenységével, szolgáltatásával kapcsolatban felmerülő minden olyan hallgatói észrevétel vagy javaslat, amelyben a javaslattevő a GDE tevékenységével kapcsolatban észrevételt vagy konkrét, egyértelmű javaslatot tesz.

4. §
Általános rendelkezések

(1) A hallgatói panaszok és javaslatok kezelése során a GDE a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el.

(2) A hallgatói panaszokat és javaslatokat a GDE az egyenlő bánásmód követelménye alapján, azonos tisztelettel és körültekintéssel, az egyéni szempontok azonos mértékű figyelembevételével kezeli.

(3) A GDE a panasz és a javaslat ügyintézése során megszerzett és bekért személyes adatokat a hatályos adatvédelmi előírásoknak megfelelően kezeli, a birtokába került személyes adatokat harmadik fél részére nem adja át. A GDE adatkezelése kizárólag az adott panasszal, javaslattal kapcsolatos ügyintézés és nyilvántartás célját szolgálja.

5. §
A javaslat és a panasz kezelésének folyamata

(1) Javaslat esetén a javaslattevő hallgató célja, hogy jelezze észrevételét, javaslatát, azonban hivatalos válaszra a GDE részéről nem tart igényt. Ezeket a javaslatokat a GDE nem veszi nyilvántartásba, de szolgáltatásai fejlesztésénél figyelembe veszi.

(2) Javaslataikkal a Tanulmányi Központhoz fordulhatnak a hallgatók, az info@gde.hu e-mail címre írt levélben.

(3) A panaszra okot adó körülmény esetén a panaszos hallgatónak elsősorban a panaszra okot adó személlyel (oktató, adminisztrátor, másik hallgató, stb.) szükséges megpróbálni egyeztetni.

(4) Oktatóval kapcsolatos panasz esetén – ha azt az oktatóval nem sikerült rendezni – az illetékes tanszékvezetőhöz fordulhat a hallgató.

(5) A hallgatói megkeresések alapján a Tanulmányi Központ közvetítő és mediációs tevékenységet folytat hallgató-oktató közötti vitás helyzetek feloldása érdekében.

(6) Amennyiben a panaszt az illetékes tanszékvezető és a Tanulmányi Központ mediációs eljárása sem tudta megoldani, a hallgató formális panaszt nyújthat be a Neptun rendszeren keresztül.

6. §
A panasz kezelésében eljáró személyek

Az 5. § (6) bekezdésében meghatározottak szerint beérkezett panaszok ügyében

a) valamely hallgató által az egyetemi közéletet, a társas együttélés szabályait sértő magatartás esetén a Hallgatói Önkormányzat elnöke,

b) tanulmányokkal összefüggésben az oktatási rektorhelyettes jár el.

7. §
A panaszok elbírálása

(1) A GDE a panasz kivizsgálását követően a panasszal kapcsolatos döntését az általa vállalt határidőn belül meghozza. Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, a GDE erről a panaszost az indok pontos megjelölésével tájékoztatja. Az általánosan irányadó ügyintézési határidő nem haladhatja meg a 30 napot.

(2) A GDE a benyújtott panaszokat - amennyiben ez lehetséges - haladéktalanul orvosolja. Amennyiben ez nem lehetséges, illetve a panasz tárgyában más szervezet érintett vagy a panaszos nem fogadja el a felkínált megoldást, a GDE gondoskodik a panasz szabályozott és pontosan követhető továbbításáról, illetve megőrzéséről és a panaszost írásban tájékoztatja a panaszüggyel kapcsolatban megtett intézkedésekről.

(3) A panasz elbírálója nem lehet az,
   a) aki a panaszolt cselekményt vagy mulasztást maga okozta,
   b) aki az a) pontban megjelölt személy közeli hozzátartozója,
   c) akitől az ügy tárgyilagos elbírálása nem várható el.

(4) A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézést.

(5) A GDE a beérkezett panaszokat az általa meghatározott, de egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben, valamennyi panaszügy-intézési szakaszban követhetően kezeli és tartja nyilván.

(6) A GDE a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el és azt írásban továbbítja a panaszosnak. Ha a határozat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismerteti. Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg — amennyiben lehetséges – a GDE tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről is, lehetőség szerint az adott szervek nevének és elérhetőségének feltüntetésével.

(7) A panasz érdemében hozott döntésben foglaltakkal szemben, egy alkalommal a GDE rektoránál a panaszos újabb panaszt nyújthat be. A GDE rektora a másodfokon hozott döntést saját hatáskörében hozza meg, határozatba foglalja, és arról a (6) bekezdésben foglaltak megfelelő alkalmazásával tájékoztatja a panaszost.

8. §
Egyéb rendelkezések

(1) A GDE a panaszokkal kapcsolatos írásban rögzített dokumentumokat a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt irattári megőrzési szabályoknak megfelelően, ilyen hiányában pedig legalább a polgári jogi elévülés szabályaiból következő határidőkre tekintettel megőrzi.

(2) A GDE a felmerült panaszokról évente elemzést készít, ebben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett területeket és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.

9. §
Hatályba léptető rendelkezés

A jelen utasítás 2023. július 25-én lép hatályba.

Budapest, 2023. július 24.

Dr. Zimányi Krisztina
rektor

GÁBOR DÉNES EGYETEM
1.

Dr. Dietz Ferenc
elnök