



**TOMORI PÁL FŐISKOLA**

## **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

Változat száma: 3.  
Elfogadás dátuma: 2021. 10.05.  
Hatályba lépés napja: 2021. 10.05.  
Szenátusi határozat száma: 2021/4/12  
Felelős személy: elnök





## TARTALOMJEGYZÉK

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





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](mailto:rektorihivatal@tpfk.hu) email címre történő megküldéssel;
- b) postai úton a 1223 Budapest, Művelődés u. 21. szám alá küldött levéllel, a levelet közvetlenül a Rektori Hivatalnak kell címezni;
- c) személyesen a 1223 Budapest, Művelődés u. 21. szám alatt működő Rektori 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 Rectori 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](mailto: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: 2021. 10.05..

b) Szenátusi határozat száma: 2021/4/12

c) Hatályba lépés napja: 2021. 10.05.2018. 05.30.

(2) A szabályzat elkészítéséért, a törvényi előírások szerinti aktualizálásáért és az évenkénti felülvizsgálatért az Elnök 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 érkeztetést követően egy másolati példányt vissza kell adnia a panaszosnak.*

|                                    |   |  |
|------------------------------------|---|--|
| Átvétellel kapcsolatos megjegyzés: | A panaszt a Főiskola átvette (é-<br>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: .....