

The page features a decorative graphic consisting of three overlapping circles in shades of blue, arranged vertically. Two thin blue lines intersect at the top left and extend diagonally across the page, framing the circles and the text area.

**A KODOLÁNYI JÁNOS EGYETEM
REKTORI UTASÍTÁSA A HALLGATÓI
PANASZOK KEZELÉSÉRŐL**

Kiadva: 2020. november 25.

Rektori utasítás száma: 2/2020. (11.18.).

Tartalomjegyzék

1.§ ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK	3
2.§ A HALLGATÓK TÁJÉKOZTATÁSA PANASZAİK KEZELÉSÉRŐL	3
3.§ A HALLGATÓI PANASZOK BENYÚJTÁSA ELEKTRONIKUS FORMÁBAN.....	3
4.§ A PANASZELJÁRÁS ÉS MÁS ELJÁRÁSOK VISZONYA.....	4
5.§ ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK.....	4

1.§ Általános rendelkezések

- (1) Az utasítás hatálya a Kodolányi János Egyetem polgáira terjed ki.
- (2) Az utasítás célja, hogy szabályozza az KJE működésével kapcsolatos hallgatói panaszok befogadásának és kezelésének rendjét.
- (3) Panaszok benyújtásával a hallgatók az KJE működésével kapcsolatos rendszerszintű problémákra, egyéni mulasztásokra, illetve olyan hallgatói sérelmekre hívhatják fel a figyelmet, amelyek kezelése és orvoslása egyéb eljárásokban nem biztosított.
- (4) Jelen utasítás alapján panaszeljárást az kezdeményezhet, aki az KJE-vel hallgatói jogviszonyban áll.

2.§ A hallgatók tájékoztatása panaszaik kezeléséről

- (1) Az KJE Felsőoktatás-módszertani Központja a beiratkozó hallgatókat minden félévben tájékoztatja a hallgatói panaszok befogadásának és kezelésének rendjéről.
- (2) A hallgatói panaszok befogadásának és kezelésének rendjét a hallgatók számára elérhetővé kell tenni a KJE honlapján a Tanulmányi Kommunikációs Csoport felületén.

3.§ A hallgatói panaszok benyújtása elektronikus formában

- (1) A hallgatók a KJE működésével kapcsolatos panaszokat elektronikus formában a panasz@kodolanyi.hu és a complaint@kodolanyi.hu e-mail címen nyújthatják be.
- (2) Az e-mail fiók kezelésére az KJE Felsőoktatás-módszertani Központ kijelölt munkatársa (a továbbiakban: kijelölt munkatárs) jogosult.
- (3) A panaszban meg kell jelölni a panaszos Neptun azonosítóját. A Neptun azonosítót nem tartalmazó panasszal kapcsolatban intézkedés nem történik. A panaszossal a kijelölt munkatárs kizárólag a panaszos Neptun fiókján keresztül léphet kapcsolatba.
- (4) A kijelölt munkatárs két munkanapon belül nyugtázza a beérkező panaszokat, és tájékoztatja a panaszost, hogy panaszát melyik egyetemi szervhez, illetve vezetőhöz továbbítja intézkedésre.
- (5) Az intézkedéséről a kijelölt munkatárs az intézkedésről kapott visszajelzést követő két munkanapon belül tájékoztatja a panaszost.
- (6) Amennyiben a panasz az KJE valamely alkalmazottját vagy megbízott óraadóját közvetlenül érinti, a beérkezett panaszokat a kijelölt munkatárs továbbítja az érintett személynek. A

továbbított panasszal kapcsolatban az érintett személy két munkanapon belül kifejtheti álláspontját és javaslatokat fogalmazhat meg.

- (7) Az intézkedéséről a kijelölt munkatárs az intézkedésről kapott visszajelzést követő két munkanapon belül tájékoztatja az érintett személyt.
- (8) A kijelölt munkatárs a beérkezett panaszokról, álláspontokról, javaslatokról és a megtett intézkedésekről nyilvántartást vezet.

4.§ A panasz eljárás és más eljárások viszonya

- (1) Jelen utasítás nem érinti a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény szerinti, valamint az egyetemi szabályzatokban meghatározott egyéb eljárásokat; azok kezdeményezésére, lefolytatására, a döntéshozatalra és a jogorvoslatra az ott foglaltak irányadók.
- (2) A panasz nem minősül a fent említett eljárások kezdeményezésének vagy jogorvoslati kérelemnek. A kijelölt munkatárs a panaszost e lehetőségeiről tájékoztathatja.

5.§ Záró rendelkezések

- (1) Jelen utasítás a kiadás napját követő 5. munkanapon lép hatályba.
- (2) Az KJE rektora által kijelölt rektorhelyettes az utasítás kiadását követő 5 munkanapon belül megteszi az utasítás rendelkezéseinek alkalmazása érdekében szükséges intézkedéseket.

Székesfehérvár, 2020. november 25.

Dr. h. c. Szabó Péter PhD
rektor