

9/2019. (XI.07.) sz. Rektori és Kancellári Utasítás
a panaszok, észrevételek kezelésének rendjéről

A Liszt Ferenc Zeneművészeti Egyetem (a továbbiakban: Egyetem) Szervezeti és Működési Rendjének 31. § (2) bekezdés g) és j) pontjai, 33. §. (1) bekezdés k) pontja alapján fennálló jogkörünkben eljárva a panaszok, észrevételek kezelési rendjét jelen utasításban (a továbbiakban: Utasítás) határozzuk meg.

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

Az Utasítás célja

1. §

- (1) Az Utasítás célja, hogy meghatározza az Egyetemen belül a panaszok, észrevételek ügyintézését, nyilvántartását, az ezekkel kapcsolatos feladatokat, határidőket és felelősöket.
- (2) További cél, hogy a beérkezett panaszokat, észrevételeket, az azok alapján megtett intézkedéseket az Egyetem a minőségirányítási rendszerén keresztül feldolgozza, az így kapott információkat felhasználja működésének fejlesztésére, és ezáltal is növelje a tevékenységével való elégedettséget.
- (3) A panaszok, észrevételek kezelése során megkülönböztetés nélkül, egységesen, az Utasításban meghatározott szabályok szerint kell eljárni.

Az Utasítás hatálya

2. §

- (1) Az Utasítás személyi hatálya kiterjed az Egyetemmel
 - a) közalkalmazotti, megbízási vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban állókra,
 - b) hallgatói, doktorjelölti jogviszonyban álló személyekre,valamint az Egyetem azon
 - c) külső partnereire, azok képviselőire,
 - d) szolgáltatásait igénybe vevő személyekre,
 - e) tevékenysége iránt érdeklődőkre, akik panasszal, észrevétellel fordulnak az Egyetem felé.
- (2) Az Utasítás hatálya kiterjed az Egyetem valamennyi szervezeti egységére, kivéve a Bartók Béla Zeneművészeti és Hangszerészképző Gyakorló Szakgimnáziumot, amelynek önálló Panaszkezelési Szabályzata van.
- (3) Az Utasítás tárgyi hatálya az Egyetemhez érkező minden olyan panasz, észrevétel kezelésére kiterjed, amely nem tartozik más egyetemi szabályzat – főként „A szervezeti integritást sértő események kezelésének eljárásrendje”, valamint a „Szervezeti és Működési Rend III. kötet Hallgatói Követelményrendszer Hallgatói Jogorvoslati Szabályzat” – hatálya alá.

Fogalom meghatározások

3. §

Panasz: a panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

Panaszos: az Utasítás 2.§ (1) bekezdésében felsorolt személyek bármelyike lehet, amennyiben panaszt tesz.

Észrevétel: helyesbítő vagy kiegészítő megjegyzés.

Intézkedésre jogosult szervezeti egység: akinek tevékenységével összefüggésben, vagy hatáskörét érintően érkezik a panasz vagy észrevétel.

II. PANASZOK KEZELÉSE

Szóbeli panasz

4. §

- (1) A szóban – személyesen vagy telefonon – közölt panaszt lehetőség szerint azonnal meg kell vizsgálni, és ha megoldható, orvosolni kell.
- (2) Amennyiben nem lehetséges az (1) bekezdésben foglaltaknak megfelelően eljárni, a panaszost fel kell kérni, hogy panaszát írásban nyújtsa be.

Írásbeli panasz

5. §

- (1) Az elektronikus levélben, postai úton vagy személyesen leadott írásbeli panaszt az intézkedésre jogosult szervezeti egységnél iktatni kell az Iratkezelési Szabályzatban foglaltak szerint.
- (2) Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát az Egyetem mellőzi, kivéve, ha a panasz általános érvényű intézményi működési problémára hivatkozik.
- (3) A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés, illetve ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát, vizsgálata mellőzhető. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt az Egyetem elutasítja.
- (4) Ha az írásbeli panasz nem közvetlenül az intézkedésre jogosult szervezeti egységhez vagy szervezeti egység vezetőhöz érkezik, 1 munkanapon belül továbbítani kell az illetékes részére, és minden esetben (nyilvántartás céljából) elektronikus másolatban meg kell küldeni a jog@zeneakademia.hu címre is. Ha nem eldönthető, hogy ki az intézkedésre jogosult szervezeti egység, akkor a kancellári feladatkörbe eső kérdésekben a Kancellári Hivatal, minden egyéb kérdésben a Rektori Kabinet állásfoglalása irányadó.
- (5) Az a szervezeti egység, amelyhez a panasz érkezett, haladéktalanul, de legkésőbb 2 munkanapon belül tájékoztatja a panaszost, hogy a kivizsgálást az Egyetem megkezdte, vagy az intézkedésre jogosult szervezeti egységhez továbbította.
- (6) Az írásbeli panaszbejelentésnek legalább a következő adatokat kell tartalmaznia:
 - a panasz rövid leírását,

- a panaszra okot adó esemény időpontját,
- a panaszos
 - kérését, illetve igényét,
 - teljes nevét,
 - értesítési címét (amennyiben feladóként nincs feltüntetve),
 - aláírását (kivéve elektronikus levél).

Amennyiben a panasz a fenti adatokat nem tartalmazza, úgy a panaszost fel kell hívni a körülmények tisztázására.

- (7) A panasz kivizsgálásáért az intézkedésre jogosult szervezeti egység vezetője felelős. Amennyiben szervezeti egység vezetője elleni panasz érkezik, a panaszt a munkáltatói jogkör gyakorlójának kell továbbítani, aki gondoskodik a panasz kivizsgálásáról. A kivizsgálást a beérkezéstől számított 5 munkanapon belül meg kell kezdeni.
- (8) A panasz kivizsgálása során az intézkedésre jogosult szervezeti egység vezetője vizsgálja a panasz okát, amennyiben meg lehet állapítani: a felelőst, ha indokolt, szükség szerint intézkedik a panaszt kiváltó ok megszüntetéséről, illetve a panaszos kérésének, igényének teljesítéséről.
- (9) A kivizsgálást legkésőbb a beérkezést követő 15 munkanapon belül le kell zárni, és a panaszosnak minden esetben írásban, a megkeresés formájával azonos módon kell válaszolni. A válasz tervezetét, a panasszal, illetve a panaszok nyilvántartásához szükséges adatokkal együtt meg kell küldeni a (4) bekezdésben megadott e-mail címre jogi véleményezésre, mely a fenti határidőbe nem számít bele. A Jogi és Közbeszerzési Osztály munkatársának legfeljebb 2 munkanapon belül véleményeznie és véglegesíteni kell a választ.
- (10) A válasz iktatásáról és kiküldéséről az intézkedésre jogosult szervezeti egység gondoskodik, a Jogi és Közbeszerzési Osztály értesítése mellett.
- (11) Az adott panasz teljes ügyintézési határideje legfeljebb összesen 30 nap lehet. Ezt a határidőt a Jogi és Közbeszerzési Osztály köteles nyomon követni, betartani és betartatni. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével – tájékoztatni kell.

Panaszok nyilvántartása

6. §

- (1) A panaszokról a Jogi és Közbeszerzési Osztály munkatársa elektronikus nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza:

a panasz

- sorszámát (évente újra kell kezdeni),
- iktatószámát,
- beérkezésének idejét,
- beérkezésének helyét,
- tárgyát, valamint
- az intézkedésre jogosult szervezeti egység megnevezését,
- a megtett intézkedést,

- a válasz kiküldésének idejét, és,
- ha van, megjegyzést.

(2) A panaszok nyilvántartása a panaszos, vagy más személyes adatát nem tartalmazhatja.

III. ÉSZREVÉTELEK KEZELÉSE

- (1) Az írásban beérkezett észrevételt az intézkedésre jogosult szervezeti egység vezető a véleményével (indokolt, lehetséges vagy egyik sem) ellátva elektronikusan megküldi az 5.§ (4) bekezdésben megadott e-mail címre.
- (2) Ha nem az illetékes szervezeti egységhez érkezik az észrevétel, akkor az 5.§ (4) bekezdésben foglaltak szerint kell eljárni.
- (3) Az írásban beérkezett észrevételeket is fel kell vezetni a 6.§ szerinti nyilvántartásba, jelölve, hogy nem panaszként érkezett.

IV. ZÁRÓ RENDELKEZÉS

Az Utasítás 2019. november 15-én lép hatályba.

Budapest, 2019. november 6.

Dr. Vigh Andrea s.k
rektor

Szentgyörgyvölgyi László Zoltán s.k
kancellár