

**A SZÍNHÁZ- ÉS FILMMŰVÉSZETI EGYETEM
SZABÁLYZATA
A PANASZKEZELÉSRŐL ÉS A
KÖZÉRDEKŰ BEJELENTŐ VÉDELMEÉRŐL**

A **Színház- és Filmművészeti Egyetem** (a továbbiakban: Egyetem) a panaszok és közérdekű bejelentések kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján jár el. A panaszok kezelésével, valamint a közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos feladatokat, a panaszosok kezelésének eljárását jelen Panaszkezelési szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) tartalmazza.

A panaszok, közérdekű bejelentések kezelése, kivizsgálása, értékelése során és a panaszosokat megillető eljárásban teljes körűen nyilvántartja és kezeli az Egyetemhez érkezett bejelentéseket. Fontosnak tartja mindazon vélemények, észrevételek figyelembe vételét is, melyek az Egyetem tevékenységét érintik, de nem sorolhatók a panasz vagy a közérdekű bejelentés kategóriába.

A Egyetem panaszokkal és közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos eljárására a következő jogszabályok irányadóak:

- a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Info tv.)

1. A panasz és a közérdekű bejelentés

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

Mindezek alapján panasz minden olyan, az Egyetem SZMSZ-ének hatálya alá tartozó tevékenységével összefüggő kérelem, vagy kifogás, amelyben a panaszos az Egyetem valamely tevékenységével (a továbbiakban: Szolgáltatás) összefüggő eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban valamely, az Egyetem által végrehajtandó cselekményre vonatkozó igényét fogalmazza meg, vagy arról tájékoztatást kér.

Panaszként kezelendő a „panasz”, „panaszbejelentés” tárgyú kérelmek, melyek egyértelműen annak minősíthetők, vagy a tartalma alapján annak minősülő megkeresések, illetve a szóban (személyesen, telefonon), illetve írásban (személyesen átadott, postai úton, illetve telefaxon,

elektronikus levélben megküldött), valamint a honlapon keresztül tett, továbbá a helyszínen írásban rögzített panaszok.

2. FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK

Panasz: Panasznak minősül az Egyetem tevékenységével, szolgáltatásával (különösen a képzéssel, a jogok gyakorlásával, kötelezettségek teljesítésével) kapcsolatos felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos kifogásolja az eljárást vagy megfogalmazza azzal kapcsolatos konkrét, egyértelmű igényét.

Panaszos: lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely az Egyetem tevékenységi körébe tartozó területen szolgáltatást vesz igénybe. A panaszos általában ügyfele (hallgatója, résztvevője) az Egyetemnek.

Amennyiben a panaszos a panaszát képviselő vagy meghatalmazott útján nyújtja be, az Egyetem minden esetben megvizsgálja a benyújtási jogosultságot. Meghatalmazás hiányában az Egyetem a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

Ügyfél: a Színház- és Filmművészeti Egyetemmel kapcsolatban álló természetes vagy jogi személy (pl. hallgató, résztvevő, oktató).

3. FOLYAMATLEÍRÁS

3.1. Panaszkezelés

Az érdeklődők és a meglévő ügyfelek, illetve jelentkezők tájékoztatását, a képzéssel kapcsolatos mindennemű észrevételeik, panaszaik, kívánásaik fogadását és kezelését a Tanulmányi Osztály látja el.

3.2. A panaszok kezelésének szabályozása

A Színház- és Filmművészeti Egyetem (a továbbiakban: Egyetem) a tevékenységi körébe tartozó területen az ügyfelek panaszainak kezelése során azokat a szempontokat veszi figyelembe, amelyeket a gyakorlatban kialakítottak és sikerrel alkalmaznak saját munkájuk hatékonyabb megszervezése és az ügyfelek igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében.

Ez a szabályzat azokat az elveket és gyakorlatokat tartalmazza, amelyeket az Egyetem panasz ügyintézési tevékenységének kialakítása és gyakorlása során szem előtt tart. A Panaszkezelési szabályzat megismerése és alkalmazása érdekében az Egyetem a jelen szabályzatot a helyben szokásos módon – honlapján – közzéteszi.

A panaszügyintézési szabályzat alapelve, hogy a felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen be kell építeni az Egyetem végrehajtási feladataiba és mindennapos tevékenységébe. További alapelv, hogy az Egyetem a panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kezeli.

3.3. A panaszügyintéztést ellátó szakmai terület meghatározása

1. Az Egyetemen belül a panaszfelvételt és panaszügyintézését meghatározott és egyértelműen azonosítható szervezeti egység vagy munkatárs végzi. A szervezeti egység vagy munkatárs kijelölése a panasz beérkezése után a rektorhelyettes jogosultsága.

2. A panaszügyintézés során az Egyetem biztosítja az ügyet intéző munkatársainak pártatlanságát és elfogulatlanságát. A panaszügyintézés rendje illeszkedik a szervezet felépítéséhez, sajátosságaihoz.

3.4. A panasz felvétele

1. A panasz benyújtására az Egyetem az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több, az ügyfél által választható lehetőséget biztosít a panaszok benyújtására: azt levélben, fax útján, elektronikus úton, személyesen vagy írásban teszi lehetővé a Tanulmányi Osztályon keresztül. Az Egyetem törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (távoli lakóhely, testi fogyatékoság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezért a panasz elektronikus úton (pl. Interneten keresztül) történő benyújtását is lehetővé teszi.

2. A panaszos a szóban, személyesen, telefonon vagy elektronikus úton tett panaszok esetében kizárólag abban az esetben kap hivatalos választ kérdéseire, ha a panaszt írásban, hivatalos levélben megerősítette. A panaszügy hivatalos ügyintézésének alapja az írásban tett, névvel és aláírással ellátott bejelentés.

3.5. A panasz rögzítése

1. A panaszt - annak kivizsgálásáig az Egyetem minden esetben nyilvántartásba veszi (iktatószámmal látja el). Az Egyetem figyelmet fordít arra, hogy a panaszos azonosítása céljából kizárólag az adatvédelmi előírások betartásával kérjen adatokat.

2. Az Egyetem a Tanulmányi Osztályon keresztül igény esetén segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában, a panasztételi űrlap kitöltésében és a panasz benyújtásában.

3. Személyes benyújtás esetén a panaszt két eredeti példányban kell elkészíteni; benyújtáskor a panaszos visszakapja az általa kitöltött és benyújtott panasz egy, az átvétel igazolásával (dátum, aláírás) ellátott eredeti példányát.

4. Nem szabályos panaszbejelentés esetén az Egyetem minden esetben kéri a panasz benyújtásának írásos megerősítését.

3.6. Közérdekű bejelentő adatainak védelme

Az európai uniós csatlakozással összefüggő egyes törvénymódosításokról, törvényi rendelkezések hatályon kívül helyezéséről, valamint egyes törvényi rendelkezések megállapításáról szóló 2004. évi XXIX. törvény 143. § (3)-(4) bekezdésében előírtakat kell alkalmazni a közérdekű bejelentést tevő, illetve panaszos személyes adatainak átadására, továbbítására, valamint nyilvánosságra hozatalára. A bejelentés elbírálása érdekében végzett irat- és adatbeszerzés, illetve személyes konzultáció során a bejelentői (panaszosi) minőségre vonatkozó vagy azzal egyébként kapcsolatba hozható személyes adatok a bejelentéssel (panasszal) érintett hatóság, vagy más szerv részére akkor továbbíthatók, ha ahhoz a bejelentő (panaszos) egyértelműen hozzájárult.

3.7. Tájékoztatás

A panaszügyintézés módjáról igény esetén az Egyetem a Tanulmányi Osztályán keresztül szóban tájékoztatja a panaszost. A panasz elutasítása esetén a konkrét esettel kapcsolatban esetlegesen igénybe vehető további lehetőségekről, illetve egyéb jogorvoslati lehetőségekről, valamint azok igénybe vételének esetleges jogszabályi határidőiről az Egyetem írásban ad tájékoztatást.

3.8. A panaszbejelentés tartalma és formája

A panaszbejelentésnek minimálisan a következőket kell tartalmaznia:

1. a panaszbejelentés tárgyának egyértelmű rögzítése,
2. a panasz jellegének rövid, tömör leírása,
3. a panasz indokainak, magyarázatának, lényeges körülményeinek ismertetése (pl. intézkedés időpontja, lényege),
4. a panaszos konkrét kérésének, igényének megjelölése.

A panasz bejelentése **panasztételi űrlap** kitöltésével történik. A panasztételi űrlap formátuma kötött és a fentiekben felsorolt tartalmi elemeken túl a következő technikai információkat kell tartalmaznia:

- a panaszt bejelentő és képviselőjének azonosításra alkalmas pontos adatai (név, cím, telefonszám, e-mail cím),
- a panaszos olvasható neve, aláírása;
- a panasz benyújtásának pontos dátuma.

3.9. A panaszok ügyintézése

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

2. Az Egyetem 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, az Egyetem gondoskodik a panasz szabályozott és pontosan követhető továbbításáról, illetve megőrzéséről és a panaszost írásban tájékoztatja a panaszüggyel kapcsolatban megtett intézkedésekről.

3. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban lehetőség szerint nem vesz részt az Egyetem olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

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

5. A panaszügyintézéssel foglalkozó munkatársaknak – ideértve a Tanulmányi Osztály munkatársait is – az Egyetem tevékenységével, szolgáltatásával kapcsolatosan széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és az ügyfélszolgálati munkához szükséges készségekkel és képességekkel kell rendelkezniük.

6. Az Egyetem a beérkezett panaszokat az általa meghatározott, de egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben, valamennyi panaszügy-intézési szakaszban követhetően kezeli és tartja nyilván.

7. A panaszügyintézés rendszerét és folyamatát az Egyetem úgy alakítja ki, hogy abban a panasz elbírálásával kapcsolatos egyes feladat- és felelősségi körök, valamint a döntési jogkörök egyértelműek legyenek. A panaszügyintézési eljárásban egyértelműen azonosíthatók az egyes eljárási szakaszok, illetve a felelős személyek.

8. Az Egyetem 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 - az Egyetem tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről is, lehetőség szerint az adott szervek nevének és elérhetőségének feltüntetésével.

9. Ha a határozatot az Egyetem saját döntési jogkörébe tartozó ügyben hozta, akkor a határozatban foglaltakkal szemben, egy alkalommal az Egyetem rektoránál a panaszos újabb jogorvoslati kérelmet nyújthat be. Az Egyetem rektora a másodfokon hozott döntést saját hatáskörében hozza meg, határozatban foglalja, és arról tájékoztatja a panaszost az általános szabályok szerint.

3.10. A panaszügyintézéssel kapcsolatos utólagos teendők

1. Az Egyetem a panaszokkal kapcsolatos írásban rögzített dokumentumokat a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően, ilyen hiányában pedig legalább a polgári jogi elévülés szabályaiból következő határidőkre tekintettel megfelelő ideig megőrzi.

2. Az Egyetem a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

3. Az Egyetem a felmerült panaszokról meghatározott időközönként, éves gyakorisággal elemzést készít, ebben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett területeket és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket.

4. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.

5. Az Egyetem a panaszügyintézéssel kapcsolatos tevékenységét az ügyfelei igényeire tekintettel folyamatosan fejleszti.

3.11. A panaszügyintézési tevékenység ellenőrzése

Az Egyetem a panaszok kapcsán közte és ügyfelei között felmerült problémákat a jelen eljárásrend alapján orvosolja. A panaszkezelési tevékenység ellenőrzése az Egyetem működésének ellenőrzésére vonatkozó tevékenység részét képezi.

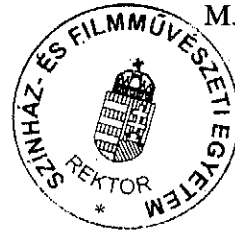
Záró rendelkezések

E szabályzatot a Színház- és Filmművészeti Egyetem Szenátusa 2014. 06. 06-i ülésén hozott 27/2014 számú határozatával elfogadta.

M. Tóth Géza

M. Tóth Géza

rektor



Panasztételi űrlap

A panaszbejelentés időpontja (év, hó nap):

A panasz tárgya: *(a panasz jellegének rövid, tömör leírása, a panasz indokainak, magyarázatának, lényeges körülményeinek ismertetése (pl. intézkedés időpontja, lényege)*

A panaszos igénye, konkrét kérésének megfogalmazása:

A PANASZ BEJELENTŐ ADATAI:

Név:

Lakcím (Értesítési cím):

Telefonszám:

E-mail cím:

Szóban vagy telefonon tett panasz esetén a panasz lejegyzője (aki az űrlapot kitöltötte):

Alulírott nyilatkozom, hogy a fenti panasz kivizsgálása érdekében megadott adataim és nyilatkozatom a valóságnak megfelelnek, és adataim rögzítéséhez hozzájárulok.

Kelt:.....

Panaszos / Lejegyző aláírása