



BUDAPESTI
METROPOLITAN
EGYETEM

Ikt. szám: METU/822-1/2026

Budapesti Metropolitan Egyetem

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Hatályos: 2026. február 1. napjától



Változások nyomon követése

Kiadás száma	Kiadás dátuma	Leírás
1.0	2026. január 29.	1. kiadás



Tartalomjegyzék

I.	ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK	4
	A szabályzat célja	4
	A szabályzat hatálya	4
	Értelmező rendelkezések	5
	A panaszkezelés garanciális elvei	6
II.	A PANASZKEZELÉS SZERVEZETI KERETEI	6
	A panaszkezelésben feladat- és hatáskörrel rendelkező szervezeti egységek	7
	A Humánerőforrás Igazgatóság feladat és hatásköre	7
	Az Ügyfélszolgálati és Tanulmányi Igazgatóság feladat és hatásköre	7
	A Továbbképzési Központ feladat és hatásköre	8
	A Magyar Felvételi Iroda feladat és hatásköre	8
	A Nemzetközi Felvételi Iroda feladat és hatásköre	9
	Egyéb szervezeti egységek és vezetők szerepe a panaszkezelésben	9
III.	A PANASZKEZELÉssel KAPCSOLATOS TÁJÉKOZTATÁS	9
IV.	A PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI	10
	A panasz előterjesztésének módja	10
	Szóbeli panasztétel	10
	Írásbeli panasz	12
	Személyes adatok, személyazonosság zártan kezelése	13
	Azonosíthatatlan személy által előterjesztett panasz	13
	A panaszbejelentés fogadása, rögzítés és nyilvántartásba vétele	13
	A panasz előzetes vizsgálata, panasz kivizsgálásának mellőzése és az anonim panaszok kezelése	13
	A panasz kivizsgálása	14
	A panasz megválaszolása	16
V.	PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA, ADATKEZELÉS, MEGŐRZÉS	16
VI.	BESZÁMOLÁS, MONITORING	18
VII.	ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	18



A Budapesti Metropolitan Egyetem (székhely: 1149 Budapest, Nagy Lajos király útja 1-9., Intézményi azonosító: FI33842, Felnőttképzési nyilvántartási szám: B/2020/003792, Felnőttképzési engedélyszám: E/2022/000113) Szenátusa a Budapesti Metropolitan Egyetem Panaszkezelési szabályzatát az alábbiak szerint állapítja meg.

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

A szabályzat célja

1. §

(1) A Budapesti Metropolitan Egyetem (a továbbiakban: Egyetem) vezetése kinyilvánítja, hogy a jogszerű, belső szabályozó dokumentumoknak megfelelő, etikus és felelős magatartás az egyetemi kultúra meghatározó eleme. Az etikus, jogszerű és szabályszerű magatartásra vonatkozó közös értékek megóvását az Egyetem valamennyi hallgatójától, felnőttképzési jogviszonyban álló résztvevőjétől, képzésre jelentkezőjétől, munkavállalójától és egyéb foglalkoztatottjától elvárja. Az Egyetem elkötelezett amellett, hogy a működésével, szolgáltatásaival összefüggésben felmerülő panaszok kezelése átlátható, pártatlan és szakszerű eljárás keretében történjen. A panaszkezelés az Egyetem minőségbiztosítási és compliance rendszerének szerves része.

(2) Jelen szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) megalkotásának célja, hogy meghatározza az Egyetem munkavállalói, egyéb foglalkoztatottjai, hallgatói, felsőoktatási képzésre jelentkezők, továbbá az Egyetem felnőttképzési tevékenysége keretében képzési jogviszonyban álló résztvevői valamint a felnőttképzési programokra jelentkezők által tett panaszok bejelentésének, nyilvántartásának, kivizsgálásának, kezelésének és megválaszolásának rendjét, a panaszkezelés szervezeti kereteit, a panaszkezelésben részt vevő szervezeti egységek és személyek feladatait és felelősségét, valamint azokat az eljárási garanciákat, amelyek biztosítják a panaszok átlátható, pártatlan, szakszerű és hatékony kezelését.

A szabályzat hatálya

2. §

(1) Jelen Szabályzat az Egyetem Alapító Okiratában, valamint Szervezeti és Működési Szabályzatában meghatározott – különösen az Egyetem által folytatott felsőoktatási alaptevékenységgel, továbbá felnőttképzési tevékenységgel és az ezekhez kapcsolódó szolgáltatásokkal - összefüggésben felmerülő panaszok kezelésének rendjét szabályozza.

(2) Jelen Szabályzat személyi hatálya kiterjed az Egyetem valamennyi

- a) munkavállalójára,
- b) egyéb foglalkoztatottjára,
- c) hallgatójára,
- d) felsőoktatási képzésre jelentkezőre,
- e) az Egyetem által folytatott felnőttképzési tevékenység keretében képzési jogviszonyban álló résztvevőre, továbbá
- f) a felnőttképzési programra jelentkezőre.

(3) A szabályzat rendelkezései megfelelően irányadók mindazon természetes személyre, egyéni vállalkozóra, jogi személyre, valamint a jogszabály alapján jogképes, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezetre / jogalanyra is, aki, illetőleg amely az Egyetemmel szerződéses jogviszonyban áll és az Egyetem tevékenységével, szolgáltatásával összefüggésben panaszt kíván előterjeszteni.

(4) Jelen Szabályzat hatálya – az (5) bekezdésben foglalt kivételekkel - kiterjed minden olyan az Egyetem Alapító Okiratában illetőleg Szervezeti és Működési Szabályzatában meghatározott tevékenységével, szolgáltatásaival - ideértve a felsőoktatási és felnőttképzési képzésekre történő jelentkezés illetve felvételi eljárás során követett eljárást és ügyintézkést is



- illetve az Egyetemmel jogviszonyban álló személyek magatartásával, eljárásával, mulasztásával összefüggésben felmerülő észrevételre vagy reklamációra (a továbbiakban: panaszra), amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére, orvoslására irányul és amelynek rendezése nem tartozik bírósági vagy hatósági eljárás, illetve más egyetemi szabályzat hatálya alá.

(5) Jelen Szabályzat rendelkezései nem alkalmazandók azokra az ügyekre, amelyekre az Egyetem külön szabályzatban eltérő eljárásrendet állapít meg, így különösen hallgatói tanulmányi és juttatási ügyekre, hallgatói fegyelmi eljárásokra, jogorvoslati eljárásokra, etikai eljárásokra, valamint a belső visszaélés-bejelentési rendszer keretében megtett bejelentésekre.

(6) Jelen Szabályzat területi hatálya kiterjed az Egyetem székhelyén, telephelyein, székhelyen kívüli képzési hely településén, Magyarország területén illetőleg külföldön folytatott tevékenységeivel és nyújtott szolgáltatásaival összefüggésben felmerülő panaszokra.

Értelmező rendelkezések

3. §

(1) Jelen Szabályzat alkalmazásában:

Egyéb foglalkoztatott: az, aki az Egyetem számára munkaviszonytól eltérő, foglalkoztatásra irányuló egyéb jogviszony (különösen megbízási, vállalkozási, polgári jogi vagy egyéb jogviszony) keretében, ellenérték fejében tevékenységet végez.

Hallgató: az a természetes személy, aki az Egyetemmel hallgatói jogviszonyban áll.

Hallgatói panasz: az Egyetem hallgatója által az Egyetem oktatási tevékenységével, tanulmányi ügyintézésével vagy hallgatói szolgáltatásaival összefüggésben előterjesztett panasz, amely jogorvoslati vagy más külön eljárás hatálya alá nem tartozó, egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére, orvoslására irányul. A hallgatói panasz vonatkozhat különösen a hallgató által nem megfelelőnek ítélt ügyfélkiszolgálással kapcsolatos sérelmekre; az oktatási folyamat során átélt sérelmekre. A hallgatói panasz javaslatot is tartalmazhat.

Jelentkező: az a természetes személy, aki az Egyetem által meghirdetett felsőoktatási képzésre vagy felnőttképzési programra a vonatkozó jogszabályok és az Egyetem belső szabályzataiban meghatározott módon és eljárás szerint felvételi / jelentkezési kérelmet nyújtott be, és akinek a vonatkozásában a felvételi vagy jelentkezési eljárás még nem zárult le.

Jelentkezői panasz: az Egyetem felsőoktatási képzésére jelentkező, illetve felnőttképzési programjára jelentkező személy által az Egyetem felvételi vagy jelentkezési eljárásával, az Egyetem hatáskörébe tartozó felvételi illetve jelentkezési folyamatokkal, tájékoztatási és ügyfélszolgálati tevékenységével, valamint az Egyemmel jogviszonyban álló személy (különösen munkavállaló, egyéb foglalkoztatott) magatartásával, eljárásával vagy mulasztásával összefüggésben előterjesztett panasz, amely jogorvoslati vagy más külön eljárás hatálya alá nem tartozó, egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére, orvoslására irányul. A jelentkezői panasz különösen vonatkozhat az Egyetem által közzétett felvételi és képzési információk pontosságával, az elektronikus vagy személyes ügyintézés módjával, illetve az ügyfélkiszolgálással kapcsolatos sérelmekre. A jelentkezői panasz javaslatot is tartalmazhat. Nem minősül jelentkezői panasznak a felvételi vagy besorolási döntés, a felvételi pontszám, intézményi pont vagy rangsorolás jogszerűségének vitatása; ezekben az esetekben a jelentkező jogorvoslati eljárás keretében kérheti ügye kivizsgálását.

Munkavállaló: az a természetes személy, aki az Egyetemmel munkaviszonyban áll.

Panasz: az Egyetem tevékenységével, szolgáltatásaival, illetve az Egyetemmel jogviszonyban álló személy magatartásával, eljárásával vagy mulasztásával szemben előterjesztett olyan észrevétel



vagy reklamáció, amelyben a panasztevő az Egyetem, illetve az Egyetemmel jogviszonyban álló személy magatartását, eljárását vagy mulasztását kifogásolja és ezzel összefüggésben konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére, orvoslására. A panasz elintézése nem tarthat bírósági vagy hatósági eljárás, illetve az Egyetem más szabályzata szerinti eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat. Nem minősül azonban panasznak kérelem előterjesztése, továbbá az Egyetemről általános tájékoztatás, vélemény vagy állásfoglalás igénylése.

Panaszkezelés: az a folyamat, amely a panasz bejelentésével kezdődik, és a panasz kivizsgálását követően a panaszügy lezárásáig, a panaszvizsgálás eredményéről történő tájékoztatásig tart.

Panasztevő: az a természetes személy, egyéni vállalkozó, jogi személy, illetőleg jogszabály alapján jogképes, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet / jogalany aki, illetve amely jelen Szabályzat személyi hatálya alá tartozik és panaszát szóban vagy írásban benyújtja az Egyetemhez. A jogi személy illetőleg a jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet / jogalany nevében annak képviselője jogosult panasz megtételére.

Résztvevő: az a természetes személy, aki az Egyetem által folytatott felnőttképzési tevékenység keretében az Egyetemmel felnőttképzési jogviszonyban áll, és az adott képzésben ténylegesen részt vesz.

Résztvevői panasz: az Egyetemmel felnőttképzési jogviszonyban álló résztvevő által az Egyetem oktatási tevékenységével, tanulmányi ügyintézésével vagy szolgáltatásaival összefüggésben előterjesztett panasz, amely jogorvoslati vagy más külön eljárás hatálya alá nem tartozó, egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére, orvoslására irányul. A résztvevői panasz vonatkozhat különösen a résztvevő által nem megfelelőnek ítélt ügyfélszolgálatokkal kapcsolatos sérelmekre; az oktatási folyamat során átélt sérelmekre. A résztvevői panasz javaslatot is tartalmazhat.

A panaszkezelés garanciális elvei

4. §

(1) Az Egyetem a panaszkezelés során a hatályos jogszabályokkal, belső szabályzataival összhangban az alábbi garanciális elvek figyelembevételével jár el:

- a) jogszerűség és rendeltetésszerű joggyakorlás elve: a panaszok kezelése során az Egyetem köteles a rá irányadó jogszabályokat és belső szabályzatokat rendeltetésüknek megfelelően alkalmazni,
- b) hatékonyság elve: az Egyetem a panaszkezelési eljárást köteles úgy megszervezni, hogy az a panasztevő és az eljárás egyéb résztvevői számára a lehető legkevesebb indokolatlan terhet okozza, és – a tényállás kellő tisztázása mellett – a lehető legrövidebb időn belül befejezhető legyen,
- c) pártatlanság elve: a panasz kivizsgálásában csak olyan személy vehet részt, akitől a panasz tárgyilagos, részrehajlásmentes megítélése elvárható, és akivel szemben nem áll fenn összeférhetetlenségi ok,
- d) jóhiszeműség és együttműködés elve: a panaszkezelési eljárás valamennyi résztvevője köteles jóhiszeműen eljárni és egymással együttműködni;
- e) a panasztevő védelmének elve: jóhiszeműen eljáró panasztevőt a panasz megtétele miatt hátrány nem érheti.

II. A PANASZKEZELÉS SZERVEZETI KERETEI

5. §

(1) Az Egyetem panaszkezelési rendszerének kialakításáért, működtetéséért és folyamatos fejlesztéséért, valamint a panaszkezeléshez szükséges személyi és tárgyi feltételek biztosításáért az elnök-vezérigazgató és a rektor együttesen felelős.



A panaszkezelésben feladat- és hatáskörrel rendelkező szervezeti egységek

6. §

- (1) A panaszkezeléssel kapcsolatban az Egyetem alábbi szervezeti egységei rendelkeznek koordinációs feladatokkal
- a) Humánerőforrás Igazgatóság,
 - b) Ügyfélszolgálati és Tanulmányi Igazgatóság,
 - c) Továbbképzési Központ,
 - d) Magyar Felvételi Iroda,
 - e) Nemzetközi Felvételi Iroda.

A Humánerőforrás Igazgatóság feladat és hatásköre

7. §

- (1) A munkavállalói és egyéb foglalkoztatotti, valamint a jelen Szabályzat 2. § (3) bekezdésében meghatározott személyi kör által előterjesztett panaszokkal kapcsolatos feladatok ellátása a Humánerőforrás Igazgatóság hatáskörébe tartozik.
- (2) A Humánerőforrás Igazgatóság
- a) fogadja, rögzíti és nyilvántartásba veszi a munkavállalók, az egyéb foglalkoztatottak és a 2. § (3) bekezdésében meghatározott személyi kör panaszait,
 - b) gondoskodik a panasz kivizsgálásáról, a szükséges információk és iratok beszerzéséről a tényállás tisztázása érdekében,
 - c) a panasz jellegétől függően a tényállás tisztázása érdekében bevonja az érintetteket, és az érintett szervezeti egységek vezetőit a panasz kivizsgálásába,
 - d) előkészíti a panaszra adandó választ és gondoskodik annak panasztevő részére történő megküldéséről,
 - e) vezeti a panaszkezelési nyilvántartást, és rendszeresen, de minimum évente panaszkezelési beszámolót készít, melyet hozzáférhetővé tesz az elnök-vezérigazgató, valamint a rektor részére,
 - f) együttműködik a panaszkezelési eljárásban részt vevő, érintett szervezeti egységek vezetőivel, az eljárásban részt vevő más személyekkel, valamint a panasztevővel,
 - g) a saját feladatellátásához kapcsolódó panaszok tapasztalatait visszacsatolja a folyamatok fejlesztésébe.

Az Ügyfélszolgálati és Tanulmányi Igazgatóság feladat és hatásköre

8. §

- (1) A hallgatói panaszokkal kapcsolatos feladatok ellátása, valamint a részismereti képzésre jelentkezők panaszainak kezelése az Ügyfélszolgálati és Tanulmányi Igazgatóság (a továbbiakban: ÜTI) hatáskörébe tartozik, kivéve a Továbbképzési Központ által hirdetett részismereti képzésekre jelentkezők panaszait.
- (2) Az ÜTI
- a) fogadja, rögzíti és nyilvántartásba veszi a hallgatói panaszokat,
 - b) gondoskodik a panasz kivizsgálásáról, a szükséges információk és iratok beszerzéséről a tényállás tisztázása érdekében,
 - c) a panasz jellegétől függően a tényállás tisztázása érdekében bevonja az érintetteket, és az érintett szervezeti egység vezetőit, valamint szükség esetén a Hallgatói Önkormányzat képviselőit a panasz kivizsgálásába,
 - d) előkészíti a panaszra adandó érdemi választ és gondoskodik annak megküldéséről a hallgató részére,
 - e) vezeti a hallgatói panaszok nyilvántartását a NEPTUN tanulmányi rendszerben, és havi összefoglaló jelentést készít, melyet hozzáférhetővé tesz az ügyfélkapcsolati vezérigazgató-helyettes részére,



- f) együttműködik a panaszkezelési eljárásban részt vevő, érintett szervezeti egységek vezetőivel, az eljárásban részt vevő más személyekkel, valamint a panasztevővel,
- g) a saját feladatellátásához kapcsolódó panaszok tapasztalatait visszacsatolja a tanulmányi és ügyfélszolgálati folyamatok fejlesztésébe.

A Továbbképzési Központ feladat és hatásköre

9. §

- (1) A felnőttképzési tevékenységgel összefüggésben, a felnőttképzésben résztvevők, illetve a felnőttképzési programokra jelentkezők, valami a szakirányú továbbképzési szakokra, a szervezeti egység által hirdetett és kezelt részismereti képzésre jelentkezők által benyújtott panaszokkal kapcsolatos feladatok ellátása a Továbbképzési Központ hatáskörébe tartozik.
- (2) A Továbbképzési Központ
 - a) fogadja, rögzíti és nyilvántartásba veszi a résztvevők, illetve a felnőttképzési programokra jelentkezők, valamint a szakirányú továbbképzési szakokra jelentkezők által tett panaszokat,
 - b) gondoskodik a panasz kivizsgálásáról, a szükséges információk és iratok beszerzéséről a tényállás tisztázása érdekében,
 - c) a panasz jellegétől függően a tényállás tisztázása érdekében bevonja az érintetteket, és az érintett szervezeti egység vezetőit a panasz kivizsgálásába,
 - d) előkészíti a panaszra adandó érdemi választ és gondoskodik annak megküldéséről a résztvevő, jelentkező részére,
 - e) vezeti a résztvevői, jelentkezői panaszok nyilvántartását és rendszeresen, de minimum évente panaszkezelési beszámolót készít, melyet hozzáférhetővé tesz az elnök-vezérigazgató, valamint a rektor részére,
 - f) együttműködik a panaszkezelési eljárásban részt vevő, érintett szervezeti egységek vezetőivel, az eljárásban részt vevő más személyekkel, valamint a panasztevővel,
 - g) a saját feladatellátásához kapcsolódó panaszok tapasztalatait visszacsatolja a tanulmányi és ügyfélszolgálati folyamatok fejlesztésébe.

A Magyar Felvételi Iroda feladat és hatásköre

10. §

- (1) A felsőoktatási képzésekre vonatkozó központi felsőoktatási felvételi eljárással összefüggésben, a felsőoktatási képzésre jelentkezők által benyújtott panaszokkal kapcsolatos feladatok ellátása - a külföldi állampolgárok részére meghirdetett képzésekre jelentkezők valamint a szakirányú továbbképzési szakokra jelentkezők ügyei kivételével - a Magyar Felvételi Iroda hatáskörébe tartozik.
- (2) A Magyar Felvételi Iroda
 - a) fogadja, rögzíti és nyilvántartásba veszi a felsőoktatási képzésre jelentkezők által tett panaszokat,
 - b) gondoskodik a panasz kivizsgálásáról, a szükséges információk és iratok beszerzéséről a tényállás tisztázása érdekében,
 - c) a panasz jellegétől függően a tényállás tisztázása érdekében bevonja az érintetteket, és az érintett szervezeti egység vezetőit a panasz kivizsgálásába,
 - d) előkészíti a panaszra adandó érdemi választ és gondoskodik annak megküldéséről a jelentkező részére,
 - e) vezeti a jelentkezői panaszok nyilvántartását és a felvételi eljárás lezárását követően összefoglaló jelentést készít az ügyfélkapcsolati vezérigazgató-helyettes, az elnök-vezérigazgató és a rektor részére,
 - f) együttműködik a panaszkezelési eljárásban részt vevő, érintett szervezeti egységek



- vezetőivel, az eljárásban részt vevő más személyekkel, valamint a panasztevővel,
- g) a saját feladatellátásához kapcsolódó panaszok tapasztalatait visszacsatolja a felvételi, adminisztratív és ügyfélszolgálati folyamatok fejlesztésébe.

A Nemzetközi Felvételi Iroda feladat és hatásköre

11. §

- (1) A külföldi állampolgárok részére meghirdetett felsőoktatási képzésekre vonatkozó felvételi eljárással összefüggésben, a jelentkezők által benyújtott panaszokkal kapcsolatos feladatok ellátása a Nemzetközi Felvételi Iroda hatáskörébe tartozik.
- (2) A Nemzetközi Felvételi Iroda
- a) fogadja, rögzíti és nyilvántartásba veszi a külföldi állampolgárságú felsőoktatási képzésre jelentkezők által tett panaszokat,
 - b) gondoskodik a panasz kivizsgálásáról, a szükséges információk és iratok beszerzéséről a tényállás tisztázása érdekében,
 - c) a panasz jellegétől függően a tényállás tisztázása érdekében bevonja az érintetteket, és az érintett szervezeti egység vezetőit a panasz kivizsgálásába,
 - d) előkészíti a panaszra adandó érdemi választ és gondoskodik annak megküldéséről a jelentkező részére,
 - e) vezeti a jelentkezői panaszok nyilvántartását és a felvételi eljárás lezárását követően összefoglaló jelentést készít az ügyfélkapcsolati vezérigazgató-helyettes, az elnök-vezérigazgató és a rektor részére,
 - f) együttműködik a panaszkezelési eljárásban részt vevő, érintett szervezeti egységek vezetőivel, az eljárásban részt vevő más személyekkel, valamint a panasztevővel,
 - g) a saját feladatellátásához kapcsolódó panaszok tapasztalatait visszacsatolja a nemzetközi felvételi, adminisztratív és ügyfélszolgálati folyamatok fejlesztésébe.

Egyéb szervezeti egységek és vezetők szerepe a panaszkezelésben

12. §

- (1) Egyéb szervezeti egységnek tekintendő az Egyetem minden olyan szervezeti egysége, amely nem minősül a panaszkezelés koordinációját ellátó szervezeti egységnek, ugyanakkor tevékenysége, szolgáltatása, munkavállalójának vagy egyéb foglalkoztatottjainak magatartása a panasz tárgyát képezheti, illetve a panasz kivizsgálásához szükséges információval, dokumentummal rendelkezik.
- (2) Az egyéb szervezeti egységek vezetői kötelesek
- a) a panaszkezelési eljárásban az eljáró koordinációs feladatot ellátó szervezeti egységgel együttműködni,
 - b) a szükséges információkat és dokumentumokat, adatokat, válaszjavaslatokat a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb 8 napon belül rendelkezésre bocsátani,
 - c) a panaszkezelési eljárás során meghatározott intézkedéseket határidőben végrehajtani,
 - d) a panaszokból levont tapasztalatok alapján szükségessé váló intézkedéseket beépíteni a saját szervezeti egységük működésének fejlesztése érdekében.

III. A PANASZKEZELÉSSSEL KAPCSOLATOS TÁJÉKOZTATÁS

13. §

- (1) Az Egyetem a jelen Szabályzat személyi hatálya alá tartozó személyeket a panaszkezelés rendjéről világos, érthető és könnyen elérhető módon tájékoztatja.
- (2) Az Egyetem a panaszkezeléssel kapcsolatos tájékoztatást különösen az alábbi módokon



biztosítja:

- a) az Egyetem honlapján önálló, a panaszkezelést ismertető felületen,
- b) az ügyfélszolgálati irodákban, ügyfélfogadási helyeken jól látható és olvasható módon kifüggesztve,
- c) a munkavállalók és egyéb foglalkoztatottak részére az Egyetem belső kommunikációs felületein (intranet, tájékoztató anyagok).

(3) A panaszkezeléssel kapcsolatos tájékoztatásnak tartalmaznia kell az Egyetem nevét, székhelyét, a panaszügyintézés helyét, módját, a panaszok előterjesztésére szolgáló postai és elektronikus elérhetőségeket, az Egyetem ügyfélszolgálatának, illetve panaszkezelésre kijelölt szervezeti egységének megnevezését és elérhetőségét.

(4) A tájékoztatásnak ki kell térnie a panasztevő lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez való fordulás lehetőségére, valamint tartalmaznia kell a békéltető testület székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét. A békéltető testületekről történő tájékoztatási kötelezettséget világosan, érthetően és könnyen elérhető módon kell teljesíteni az Egyetem honlapján.

IV. A PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI

A panasz előterjesztésének módja

14. §

- (1) A panasztevő panaszát szóban vagy írásban terjesztheti elő magyar vagy angol nyelven.
- (2) A panasztevő panaszát személyesen, illetőleg meghatalmazott útján is előterjesztheti. Meghatalmazotti eljárás esetén be kell mutatni, illetőleg az iratokhoz kell csatolni a közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt érvényes meghatalmazást.
- (3) A panasztevő panaszát az alábbi módokon terjesztheti elő, a panaszkezelési koordinációs feladatot ellátó szervezeti egység által biztosított panasztételi lehetőségek szerint:
 - a) személyesen az Egyetem által a panaszkezelési tájékoztatóban megjelölt ügyfélszolgálati vagy ügyintézési helyen, annak nyitvatartási idejében,
 - b) telefonon, az Egyetem által a panaszkezelési tájékoztatóban közzétett telefonszámon, az ott meghatározott ügyfélfogadási időben,
 - c) postai úton, az Egyetem által közzétett levelezési címre megküldött írásbeli panasszal,
 - d) elektronikus levélben, az Egyetem által közzétett, panaszkezelésre szolgáló e-mail címekre,
 - e) az Egyetem által meghatározott elektronikus felületen, online űrlap kitöltésével, amennyiben az adott szervezeti egység ilyet működtet.
- (4) A panaszkezelési koordinációs feladatokat ellátó szervezeti egység köteles az Egyetem honlapján közzétett panaszkezelési tájékoztatóban részletesen feltüntetni, hogy a (3) bekezdésben meghatározott panaszkezelési módok közül esetében mely panasztételi lehetőségeken, milyen elérhetőségeken és milyen ügyfélfogadási rend szerint tehető panasz. A tájékoztatóban egyértelműen meg kell jelölni, hogy az adott panaszkezelési koordinációs feladatot ellátó szervezeti egység milyen formában biztosítja a szóbeli, illetve az írásbeli panasztételi lehetőséget.

Szóbeli panasztétel

15. §

- (1) Szóbeli panaszt a panasztevő személyesen vagy telefonon terjeszthet elő.
- (2) Szóbeli panasz tehető személyesen az eljáró szervezeti egységnél az adott szervezeti egység panaszkezelési tájékoztatóban közzétett, ügyfélfogadásra megjelölt irodájában az eljáró szervezeti egység ügyfélfogadási rendje szerint.



- (3) Telefonon előterjesztett szóbeli panasz az eljáró szervezeti egység által a panaszkezelési tájékoztatóban közzétett telefonszámon, az ott meghatározott ügyfélfogadási idejében tehető.
- (4) Szóbeli panasz előterjesztése esetén az eljáró szervezeti egység panaszkezeléssel megbízott munkavállalója köteles vizsgálni, hogy a személyesen vagy telefonon eljáró panasztevő a jelen Szabályzat rendelkezései szerint jogosult-e panasz előterjesztésére, illetve amennyiben a panasztevő nem személyesen, hanem meghatalmazott vagy képviselő útján jár el, a meghatalmazott rendelkezik-e közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt érvényes meghatalmazással, illetőleg a képviselő igazolta –e képviseleti jogosultságát.
- (5) A szóbeli panaszt az eljáró szervezeti egység panaszkezeléssel megbízott munkavállalója haladéktalanul megvizsgálja, és – amennyiben lehetséges – azonnal orvosolja.
- (6) Ha a panasz a személyes ügyintézés vagy a telefonos egyeztetés során nem orvosolható, vagy a panasztevő a szóban előterjesztett panasz kezelésével nem ért egyet, az eljáró szervezeti egység panaszkezeléssel megbízott munkavállalója köteles a panaszról jegyzőkönyvet felvenni.
- (7) Ügyfélfogadásra megjelölt irodában tett szóbeli panasz esetén a panaszról felvett jegyzőkönyv másodpéldányát a panasztevő részére helyben papír alapon rendelkezésre kell bocsátani vagy azt elektronikus úton meg kell küldeni.
- (8) Telefonon előterjesztett szóbeli panasz esetén a panaszról felvett jegyzőkönyv másolati példányát a panasztevő részére elektronikus úton kell megküldeni legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg. A telefonon előterjesztett szóbeli panasz esetén az Egyetem a panaszt köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.
- (9) Az eljáró szervezeti egység panaszkezeléssel megbízott munkavállalója a jegyzőkönyv felvételével egyidejűleg köteles tájékoztatást adni a panasztevőnek a panasz kivizsgálásának folyamatáról.
- (10) A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:
- a panasztevő azonosításához szükséges adatok (panasztevő neve, levelezési címe vagy elektronikus levelezési címe, hallgató esetén NEPTUN kódja),
 - meghatalmazott vagy képviselő eljárása esetén a meghatalmazott / képviselő neve és elérhetősége,
 - panasztevő / panasz előterjesztőjének nyilatkozata arról, kéri-e személyes adatainak, személyazonosságának zártan kezelését,
 - a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
 - a panasztevő panaszának részletes leírása, a panasztevő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
 - jegyzőkönyvet felvevő munkavállaló neve,
 - személyesen tett szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő munkavállaló és a panasztevő – vagy meghatalmazott / képviselő eljárása esetén a meghatalmazott / képviselő – aláírása, telefonon előterjesztett panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő munkavállaló aláírása,
 - a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
 - telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosító száma,
 - az (11) bekezdésben foglaltakra vonatkozó figyelmeztetés.
- (11) Szóbeli panasz előterjesztése esetén az eljáró szervezeti egység panaszkezeléssel megbízott munkavállalója köteles a panasztevő - illetve meghatalmazott eljárás esetén a meghatalmazott figyelmét felhívni az alábbiakra:
- a panaszkezelési eljárásban a panasztevő /panasz előterjesztője kérheti személyazonosságának zártan kezelését,
 - amennyiben a panasztevő – illetőleg meghatalmazott vagy képviselő eljárása esetén a



- meghatalmazott / képviselő – nem adja meg nevét és elérhetőségét, a jegyzőkönyvet (személyes panasz esetén) nem írja alá az Egyetem a panasz kivizsgálását mellőzheti,
- c) amennyiben a panasztevő – illetőleg meghatalmazott vagy képviselő eljárása esetén a meghatalmazott / képviselő – a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított 6 hónapon túl terjesztette elő panaszát az Egyetem a panasz kivizsgálását mellőzheti,
 - d) amennyiben a panasztevő – illetőleg meghatalmazott vagy képviselő eljárása esetén a meghatalmazott / képviselő – a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított 1 éven túl terjesztette elő panaszát az Egyetem a panasz kivizsgálását mellőzi,
 - e) az Egyetem a korábbival azonos tartalmú, ismételten előterjesztett panasz vizsgálatát mellőzi, amennyiben a panasz elbírálása során új tény, adat vagy körülmény nem merül fel,
 - f) amennyiben a panasztevő rosszhiszeműen jár el, valótlan adatot vagy információt közöl, az Egyetem a panaszkezelési eljárást befejezheti és kezdeményezheti etikai vagy fegyelmi eljárás megindítását a panasztevővel szemben.

(12) Amennyiben a panasz előterjesztését követően az eljáró szervezeti egység panaszkezeléssel megbízott munkavállalója megállapítja, hogy a panasztevő panaszát nem a megfelelő helyen terjesztette elő, köteles erről a panasztevőt tájékoztatni és egyben 3 napon belül intézkedni a panasz áttételéről a hatáskörrel rendelkező szervezeti egységhez.

Írásbeli panasz **16. §**

- (1) Írásbeli panasz benyújtható az alábbi módokon:
 - a) postai úton az Egyetem panaszok fogadására szolgáló levelezési címére megküldött levélben,
 - b) elektronikus levélben az Egyetem honlapján vagy belső felületein közzétett, panaszok fogadására szolgáló e-mail címre,
 - c) az Egyetem által biztosított elektronikus felületen (pl. NEPTUN, DreamApply, forms), panaszbejelentő űrlap kitöltésével, az adott felületre vonatkozó szabályok szerint amennyiben a panaszkezelési tájékoztató ezt lehetővé teszi .
- (2) A panaszok fogadására szolgáló aktuális postai címeket, elektronikus levelezési címeket és elektronikus panaszbejelentő felületeket az Egyetem a panaszkezelési tájékoztatóban közzéteszi, amely az Egyetem honlapján, illetve belső kommunikációs felületein elérhető.
- (3) Az írásbeli panasznak – a panasz érdemi elbírálhatósága érdekében – legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:
 - a) a panasztevő azonosításához szükséges adatok (panasztevő neve, lakcíme vagy elektronikus levelezési címe, hallgató esetén NEPTUN kódja),
 - b) meghatalmazott vagy képviselő eljárása esetén a meghatalmazott vagy képviselő neve és elérhetősége,
 - c) panasztevő / panasz előterjesztőjének nyilatkozata arról, kéri-e személyes adatainak, személyazonosságának zártan kezelését,
 - d) a panasszal érintett ügy, tevékenység, szolgáltatás vagy magatartás egyértelmű megjelölése, az ügy pontos leírása,
 - e) a kifogásolt magatartás, eljárás vagy mulasztás rövid, áttekinthető leírása,
 - f) a panaszban foglalt azt alátámasztó dokumentumok másolatának megküldése amennyiben rendelkezésre áll, az ügy kivizsgálását segítő valamennyi lényeges információ megosztása,
 - g) meghatalmazotti eljárás esetében a – közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt – meghatalmazás csatolása,



- h) képviselő eljárása esetén a képviseleti jogosultság igazolása,
- i) a panasztevő konkrét, egyértelmű igénye (milyen intézkedést, orvoslást kér),
- j) papíralapú benyújtás esetén a panasztevő / meghatalmazott / képviselő saját kezű aláírása.

Személyes adatok, személyazonosság zártan kezelése

17. §

- (1) A panasztevő / a panasz előterjesztője a panasz előterjesztésekor kérheti, hogy a panaszkezelési eljárás során az Egyetem a személyes adatokat, személyazonosságot zártan és bizalmasan kezelje.
- (2) Ebben az esetben a panasztevő illetőleg a panasz előterjesztőjének személyazonosságát kizárólag a panaszkezelési eljárás lefolytatására feladat- és hatáskörrel rendelkező, titoktartásra kötelezett személyek ismerhetik meg.
- (3) A panaszkezeléssel megbízott munkavállaló köteles gondoskodni arról, hogy a panaszról felvett jegyzőkönyv, valamint a panaszkezelési nyilvántartás olyan módon kerüljön elkészítésre és megőrzésre, hogy a panasztevő illetőleg a panasz előterjesztőjének személyes adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá.

Azonosíthatatlan személy által előterjesztett panasz

18. §

- (1) Azonosíthatatlan személy által anonim módon (név nélkül, vagy becenév, álnév használatával) tett panasz kivizsgálását az Egyetem mellőzheti tekintettel arra, hogy a panasztevő személyazonosságának ismerete hiányában a tényállás tisztázása, az egyéni jog- vagy érdeksérelem orvoslása, valamint a panasztevővel való kapcsolattartás érdemben korlátozott.

A panaszbejelentés fogadása, rögzítés és nyilvántartásba vétele

19. §

- (1) A panaszt az eljáró szervezeti egység fogadja.
- (2) A panasz beérkezésének napja
 - a) szóbeli panasz (személyesen vagy telefonon) esetén az a nap, amelyen a panasztevő vagy meghatalmazotti / képviseleti eljárás esetén a meghatalmazott / képviselő a panaszt az eljáró szervezeti egységnél ténylegesen előterjeszti,
 - b) postai úton benyújtott írásbeli panasz esetén az a nap, amelyen a küldeményt az Egyetem átvette,
 - c) elektronikus levélben (e-mail) benyújtott panasz esetén az a nap, amelyen a panasz az Egyetem panaszok fogadására szolgáló hivatalos e-mail címére az informatikai rendszer naplóadatai szerint beérkezik,
 - d) elektronikus felületen benyújtott panasz esetén az a nap, amelyen a rendszer a panasz sikeres benyújtását visszaigazolja, és a panasz a rendszerben rögzítésre kerül.
- (3) A beérkezett panaszt haladéktalanul nyilvántartásba kell venni, mely az eljáró szervezeti egység feladata.

A panasz előzetes vizsgálata, panasz kivizsgálásának mellőzése és az anonim panaszok kezelése

20. §

- (1) A panasz beérkezését követően az eljáró szervezeti egység köteles vizsgálni, hogy
 - a) a panasz az Egyetemre és jelen Szabályzat tárgyi, személyi és területi hatályára tartozó ügyre vonatkozik-e,
 - b) a panasz elintézése nem tartozik-e bírósági vagy hatósági eljárás, illetve más egyetemi



szabályzat (különösen: hallgatói tanulmányi, fegyelmi, jogorvoslati, etikai eljárás, belső visszaélés-bejelentési rendszer) hatálya alá,

- c) a panasztevő panaszát a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónapon belül terjesztette-e elő;
 - d) a panasztevő panaszát a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított egy éven belül terjesztette-e elő.
- (2) Amennyiben megállapítható, hogy a panasz elintézése nem jelen Szabályzat alapján, hanem más eljárás keretében kerül sor, a panaszt a feladat és hatáskörrel rendelkező szervezeti egységhez kell továbbítani, vagy – ha nincs lehetőség továbbításra – a panasztevőt / a panasz előterjesztőjét tájékoztatni kell az irányadó eljárás megindításának módjáról.
- (3) A panasz kivizsgálása mellőzhető, ha a panasztevő / panasz előterjesztője a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap elteltét követően, terjesztette elő panaszát.
- (4) Amennyiben a panasztevő / panasz előterjesztője a sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl terjesztette elő panaszát az Egyetem a panasz kivizsgálását mellőzi.
- (5) Jogszabály vagy belső szabályzat a (3) és (4) bekezdésénél rövidebb határidőt is előírhat bejelentés, kérelem megtételére vagy panasz előterjesztésre. Ebben az esetben a panasz kizárólag a jogszabályban vagy belső szabályzatban rögzített határidőn belül terjeszthető elő, a határidőn túl előterjesztett panasz kivizsgálását az Egyetem mellőzheti vagy mellőzi.
- (6) A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panasztevő által ismételt előterjesztett panasz vizsgálata mellőzhető, ha a panasz elbírálása során új tény, adat vagy körülmény nem merül fel.
- (7) Ha az eljáró szervezeti egység számára nyilvánvalóvá válik, hogy a panasztevő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, a panasz kivizsgálását mellőzi illetőleg panaszkezelési eljárást befejezheti; erről a panasztevőt – ha azonosítható – tájékoztatni kell. Fegyelmi vagy etikai vétség esetén az eljáró szervezeti egység a rosszhiszemű panasztevővel szemben fegyelmi vagy etikai eljárást kezdeményezhet.
- (8) Az Egyetem jogosult az azonosíthatatlan személy által anonim módon tett panaszt is kivizsgálni, ha annak tartalma alapján súlyos jog- vagy érdeksérelem, illetve az Egyetem működését, hallgatóit, felnőttképzési résztvevőit, munkavállalóit vagy egyéb foglalkoztatottjait érintő jelentős kockázat, vagy az Egyetem jó hírnevét, integritását súlyosan érintő körülmény gyanúja merül fel. Az ilyen panaszt „anonim” jelöléssel a panaszkezelési nyilvántartásban rögzíteni kell, és a vizsgálat eredményét, valamint a megtett intézkedéseket dokumentálni kell.

A panasz kivizsgálása

21. §

- (1) Az eljáró szervezeti egység a panaszt az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével – a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb a panasz kézhezvételétől számított 30 napon belül köteles kivizsgálni és a panasztevőt a vizsgálat eredményéről írásban tájékoztatni. A határidő indokolt esetben, egy alkalommal, legfeljebb 30 nappal meghosszabbítható; a hosszabbításról és annak indokairól a panasztevőt / a panasz előterjesztőjét tájékoztatni kell.
- (2) A panasz előterjesztése és kivizsgálása a panasztevő / panasz előterjesztője számára díjmentes.
- (3) A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
- (4) A panaszok kezelése diszkrimináció-mentes, azaz a panaszokat és a panasztevőket bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint



köteles kezelni az eljáró szervezeti egység.

(5) A panasztevő illetőleg a panasz előterjesztőjének adatait bizalmasan kell kezelni, a panasztevő illetőleg a panasz előterjesztőjének hozzájárulása nélkül az adatok nem hozhatók nyilvánosságra, nem tehetők harmadik személy számára hozzáférhetővé.

(6) A panasztevőnek illetőleg a panasz előterjesztőjének joga van az ügy irataiba betekinteni, joga van a panasz elbírálásáról tájékoztatást kapni és joga van kérni adatainak, személyazonosságának zártan kezelését.

(7) A panasz kivizsgálásában nem vehet részt olyan személy

- a) akinek a magatartása, eljárása vagy mulasztása a panasz tárgyát képezi,
- b) aki a panasztevővel, a panasz előterjesztőjével vagy a panasszal érintett személlyel közeli hozzátartozói kapcsolatban áll,
- c) akitől egyéb, objektíve igazolható okból (különösen: előzetesen kinyilvánított álláspont, személyes érintettség, érdekellentét) a panasz tárgyilagossága, részrehajlásmentes megítélése nem várható el.

(8) Az összeférhetetlenségi ok fennállását az érintett személy köteles haladéktalanul jelezni a közvetlen felettesének, illetve a panaszkezelésben eljáró szervezeti egység vezetőjének, és kezdeményezni saját kizárását.

Az összeférhetetlenségről – az eset összes körülményét mérlegelve – az illetékes vezető dönt.

(9) A panasz kivizsgálása során az eljáró szervezeti egység gondoskodik a tényállás lehetőség szerinti teljes körű tisztázásáról. Ennek keretében

- a) megkeresheti az ügyben érintett szervezeti egységet és személyeket,
- b) bekérheti a panasszal érintett ügyre vonatkozó iratokat, dokumentumokat, nyilvántartásokat,
- c) szükség esetén adatot, információt kérhet más, az ügyben érintett belső szervezeti egységtől.

(10) A panasztevőt, illetőleg a panasz előterjesztőjét, amennyiben személye ismert és adatai rendelkezésre állnak fel kell hívni a panasz kiegészítésére, pontosítására, valamint a panaszban foglaltakat alátámasztó releváns iratok rendelkezésre bocsátására – ha a panasz jellege és az ügy körülményei ezt indokoltá teszik.

(11) Az eljáró szervezeti egység a panasztevő / panasz előterjesztőjének személyes meghallgatását akkor köteles biztosítani, ha a panasz tárgyának megnyugtató tisztázása más módon nem lehetséges, vagy az ügy sajátosságaira tekintettel ez indokolt.

(12) Az érintett szervezeti egységek vezetői kötelesek együttműködni a tényállás tisztázásában és az eljáró szervezeti egység megkeresésében megjelölt határidőben, de legkésőbb 8 napon belül a kért információkat, iratokat, választervezetet rendelkezésre bocsátani.

(13) A panasz kivizsgálása során az eljáró szervezeti egység megállapítja, hogy a panasz

- a) megalapozott,
- b) részben megalapozott, vagy
- c) megalapozatlan.

(14) Megalapozott vagy részben megalapozott panasz esetén az eljáró szervezeti egység a panaszkezelési eljárás eredményeként javaslatot tesz a szükséges intézkedések megtételére és gondoskodik arról, hogy a vonatkozó megállapításokat és javaslatokat az intézkedés megtételére jogosult vezető, testület, szervezeti egység részére megküldje.

(15) Az intézkedés megtételére jogosult vezető, testület, szervezeti egység a megállapítások és javaslatok alapján gondoskodik a szükséges intézkedések meghozataláról és végrehajtásáról, különösen



- a) a jogszerű vagy a belső szabályzatokkal összhangban álló állapot helyreállításáról,
- b) az érintett panasztevő jog- vagy érdeksérelmének orvoslásáról,
- c) a hibák, hiányosságok okainak feltárásáról és megszüntetéséről,
- d) indokolt esetben felelősségre vonás kezdeményezéséről, etikai vagy fegyelmi eljárás megindításáról, visszaélésbejelentés megtételéről.

(16) Ha a panasz megalapozatlannak minősül, a panasz kivizsgálását az Egyetem mellőzi, a panaszeljárást érdemi intézkedés megtétele nélkül befejezi az Egyetem a panasztevő panaszát elutasítja. Az elutasítást indokolni kell.

(17) A panasz kivizsgálását követően az eljáró szervezeti egység köteles intézkedni az érintett szervezeti egység(ek) válaszlajstroma(i) alapján a válasz közlése iránt.

A panasz megválaszolása

22. §

- (1) A panasztevő / panasz előterjesztője részére küldött írásbeli válasznak tartalmaznia kell
 - a) a panasz rövid ismertetését,
 - b) a lefolytatott vizsgálat lényeges elemeit,
 - c) a panasz elbírálásának eredményét,
 - d) a megtett vagy tervezett intézkedések megjelölését, illetve megalapozatlanság esetén az elutasítás indokait,
 - e) amennyiben a panasz elutasításra került, tájékoztatást arról, hogy a panasztevő panaszával mely szervhez, békéltető testülethez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.
- (2) Az Egyetem a panaszra adott választ írásban közli a panasztevővel / panasz előterjesztőjével. A válasz közlése történhet:
 - a) postai úton, igazolható módon feladott levél formájában, a panasztevő / panasz előterjesztője által megadott vagy az Egyetem nyilvántartásában szereplő levelezési címre,
 - b) elektronikus úton, a panasztevő / panasz előterjesztője által megadott vagy az Egyetem nyilvántartásában szereplő elektronikus levelezési címre küldött e-mailben,
 - c) zárt elektronikus rendszerben (különösen a Neptun tanulmányi rendszerben) küldött üzenet útján, ha a panasztevő e rendszer felhasználója.
- (3) A (2) bekezdésben foglaltak alkalmazásában
 - a) a munkavállalók, egyéb foglalkoztatottak és a 2. § (3) bekezdésében meghatározott személyi kör esetén a válasz közlése elsődlegesen e-mailben vagy – a panasztevő / panasz előterjesztője kérésére – postai úton történik,
 - b) a hallgatók esetén a válasz közlésének elsődleges módja a Neptun tanulmányi rendszerben küldött üzenet, amelyet szükség esetén e-mail vagy postai megkeresés egészíthet ki,
 - c) a felsőoktatási képzésre jelentkezők esetén a válasz közlése elsődlegesen e-mailben vagy – a panasztevő / panasz előterjesztője kérésére - postai úton történik,
 - d) a felnőttképzési képzésben résztvevők és felnőttképzési programra jelentkezők esetén a válasz közlése elsődlegesen e-mailben vagy – a panasztevő / panasz előterjesztője kérésére - postai úton történik.
- (4) A panaszra adott választ úgy kell közölni, hogy annak átvétele és tartalma a panasztevő számára egyértelműen megismerhető legyen, és a közlés ténye – lehetőség szerint – utóbb igazolható legyen.

V. PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA, ADATKEZELÉS, MEGŐRZÉS

23. §



- (1) Az Egyetem a beérkezett panaszokat egységes elvek szerint kialakított, áttekinthető rendszerben kezeli és tartja nyilván.
- (2) A panaszkezelési nyilvántartás vezetéséért – hatáskörük szerint – a Humánerőforrás Igazgatóság, az Ügyfélszolgálati és Tanulmányi Igazgatóság, a Továbbképzési Központ, a Magyar Felvételi Iroda, valamint a Nemzetközi Felvételi Iroda felelős.
- (3) A panaszkezelési koordinációs feladatokat ellátó szervezeti egységek által kialakított panaszkezelési nyilvántartásnak legalább az alábbi adatokat kell tartalmaznia:
- a) a panasz benyújtásának időpontja,
 - b) a panasz benyújtásának formája, módja (szóbeli /írásbeli),
 - c) a panaszhoz csatolt iratok, releváns dokumentumok megnevezése,
 - d) a panasztevő azonosításához szükséges adatok (név, cím vagy e-mail cím - amennyiben rendelkezésre állnak, illetve amennyiben a panasztevő nem kéri személyazonossága zártan kezelését),
 - e) meghatalmazotti vagy képviselői eljárás esetén a meghatalmazott vagy képviselő azonosításához szükséges adatok (név, cím vagy e-mail cím - amennyiben rendelkezésre állnak, illetve amennyiben a panasz előterjesztője nem kéri személyazonossága zártan kezelését),
 - f) annak megjelölése, hogy a panasz anonim-e,
 - g) annak megjelölése, hogy a panasztevő / panasz előterjesztője kérte-e adatainak zártan kezelését,
 - h) a panasz tárgyának, tartalmának részletes leírása,
 - i) a panasszal érintett szervezeti egység(ek) megnevezése,
 - j) az ügy intézésére kijelölt munkavállaló neve,
 - k) a panasz kivizsgálását végző eljáró szervezeti egység megnevezése, a szervezeti egység vezetőjének a neve,
 - l) a panasz kivizsgálására tett főbb lépések, megkeresések, meghallgatások rövid összefoglalása,
 - m) a panasz kivizsgálásának eredménye,
 - n) a meghozott intézkedések rövid leírása, illetve elutasítás esetén annak indokai,
 - o) áttétel esetén erre való utalás,
 - p) válaszlevél kiküldésének módja, időpontja,
 - q) az elintézés időpontja, valamint a panaszkezelési eljárás lezárásának napja.
- (4) A panaszkezelési koordinációs feladatokat ellátó szervezeti egységek a panaszokat kötelesek olyan saját rendszerben nyilvántartani, amely alkalmas a panaszok nyomon követésére, az időrend szerinti visszakeresésre, panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére.
- (5) A panaszkezelési eljárás során keletkezett iratok (különösen: panasz, jegyzőkönyv, belső feljegyzés, tájékoztatás, panaszra adott válasz) megőrzésére az Egyetem iratkezelési szabályzata irányadó. Az iratok megőrzési ideje – eltérő jogszabályi vagy belső előírás hiányában – a panaszügy lezárásától számított legalább 3 év.
- (6) A panaszkezelési eljárás keretében megvalósuló adatkezelés részletes leírását az Egyetem külön, Panaszkezeléshez kapcsolódó adatkezelési tájékoztatóban határozza meg, amelyet az Egyetem honlapján, illetőleg belső felületein elérhetővé tesz a panasztevők számára.
- (7) Az adatokhoz kizárólag a panaszkezelési eljárás lefolytatására, nyilvántartására feladat- és hatáskörrel rendelkező személyek férhetnek hozzá. Az Egyetem biztosítja, hogy a panaszkezelési nyilvántartás olyan módon kerüljön kialakításra és működtetésre, amely garantálja a panasztevő és az eljárás egyéb érintettjei személyes adatainak védelmét.



VI. BESZÁMOLÁS, MONITORING

24. §

- (1) A panaszkezelési koordinációs feladatot ellátó szervezeti egység saját panaszkezelési nyilvántartása alapján rendszeresen (jelen Szabályzatban rögzített rendszerességgel) panaszkezelési beszámolót készít. A beszámoló megosztásra kerül az elnök-vezérigazgató, a rektor, valamint a vezetői kör számára.
- (2) A panaszkezelési beszámoló az alábbiakat tartalmazza:
 - a) az adott időszakban beérkezett panaszok száma, a panaszok megoszlása témakörök szerint,
 - b) a panaszkezelési eljárások átfutási ideje, a határidő-túllépés esetei és azok okai (legrövidebb, leghosszabb és átlagos ügyintézési idő),
 - c) a panaszok kivizsgálásának eredményei (megalapozott, nem megalapozott),
 - d) a panaszok alapján meghozott lényeges szakterületi intézkedések (ha történt ilyen),
 - e) a panaszokból azonosítható visszatérő problémák.
- (3) Az Egyetem a panaszkezelési beszámolók alapján monitoring tevékenységet folytat, amelynek célja a panaszkezelési rendszer hatékonyságának, átláthatóságának értékelése, valamint a szolgáltatások, folyamatok és belső szabályozás minőségének javítása.
- (4) A minőségbiztosítási feladatokat ellátó szervezeti egység a panaszokból levont tapasztalatokat beépíti az Egyetem minőségfejlesztési, kockázatkezelési és belső kontrollfolyamataiba, és – szükség esetén – javaslatot tesz
 - a) szabályzatok módosítására,
 - b) folyamatfejlesztésekre,
 - c) munkatársi képzések, érzékenyítő programok, tájékoztatások megszervezésére.
- (5) A panaszokból levont következtetéseket az Egyetem – a szükséges mértékben és a személyes adatok védelmének teljes körű biztosítása mellett – visszacsatolja az érintett szervezeti egységek, vezetők és testületek felé annak érdekében, hogy a feltárt problémák ne ismétlődjenek, és a panaszkezelés hozzájáruljon az Egyetem működésének folyamatos, tudatos fejlesztéséhez.

VII. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

25. §

- (1) Jelen Szabályzatot a Budapesti Metropolitan Egyetem Szenátusa 2026. 01. 28-01.29-ei elektronikus szavazásán hozott 69/2026. (01. 29.) számú határozatával fogadta el, rendelkezéseit 2026. február 1. napjától kell alkalmazni.
- (2) Jelen Szabályzat hatályba lépésével egyidejűleg hatályát veszti a 2023. július 1. napjától hatályos a Budapesti Metropolitan Egyetem Szervezeti és Működési Szabályzat V. kötet 1. Mellékletét képező Felnőttképzési Minőségirányítási Kézikönyv 61-74. pontja (panasztétel rendje).
- (3) Az Egyetem rektora (vagy a rektor által kijelölt vezető) gondoskodik arról, hogy jelen Szabályzat
 - a) az Egyetem honlapján és belső elektronikus felületein (intranet);
 - b) a hallgatók és résztvevők számára hozzáférhető információs felületeken;
 - c) az érintett szervezeti egységek részére könnyen elérhető módon közzétételre kerüljön.

Budapest, 2026. január 29.

Prof. Dr. Kucsera Tamás Gergely
sk.



1. számú melléklet – Panaszkezelési jegyzőkönyv minta személyesen tett szóbeli panasz rögzítésére

Iktatószám: METU/.....

Panaszkezelési jegyzőkönyv
(személyesen tett szóbeli panasz rögzítése)

1. Az Egyetem adatai

Név: Budapesti Metropolitan Egyetem

Székhelye: 1148 Budapest, Nagy Lajos király útja 1-9.

Intézményi azonosító száma: FI33842

Felnőttképzési nyilvántartási szám: B/2020/003792

Felnőttképzési engedélyszám E/2022/000113

Adószáma: 18172636-2-42

Eljáró szervezeti egység: _____

Ügyintéző neve: _____

2. A panasztevő adatai

Név: _____

Cím (lakcím/székhely): _____

E-mail cím: _____

Telefonszám: _____

Hallgató esetén Neptun-kód: _____

Meghatalmazott / képviselő eljárása esetén:

- Meghatalmazott / képviselő neve: _____

- Meghatalmazott / képviselő elérhetősége: _____

- Meghatalmazás típusa / képviselői jog igazolása:

☐ közokirat ☐ teljes bizonyító erejű magánokirat

☐ aláírási címpéldány ☐ egyéb

- Meghatalmazotti / képviselői minőség igazolva

☐ Igen ☐ Nem

3. A panasztevő illetőleg a panasz előterjesztőjének a nyilatkozatai

Kéri személyes adatainak / személyazonosságának zártan kezelését?

☐ Igen ☐ Nem

4. A panasz előterjesztésének adatai

A panasz előterjesztésének helye: _____

A panasz előterjesztésének időpontja (év/hó/nap, óra/perc): _____

Panasztétel módja: ☒ személyesen

5. A panasz részletes leírása



6. A panasztevő illetőleg a panasz előterjesztője által bemutatott iratok, dokumentumok, bizonyítékok

7. Az ügyintéző azonnali intézkedése

8. Tájékoztatás a panaszkezelés folyamatáról

Az ügyintéző tájékoztatta a panasztevőt illetőleg a panasz előterjesztőjét:

- a panasz kivizsgálásának menetéről,
- az ügyintézési határidőről,
- a vizsgálat mellőzésének eseteiről,
- személyes adatainak zárt kezelésének lehetőségéről.

Kelt:

jegyzőkönyvet felvevő ügyintéző

Panasz előterjesztője

Jelen jegyzőkönyv másodpéldányát átvettem:

Dátum:

Panasz előterjesztője



2. számú melléklet – Panaszkezelési jegyzőkönyv minta telefonon tett szóbeli panasz rögzítésére

Iktatószám: METU/.....

Panaszkezelési jegyzőkönyv
(telefonon tett szóbeli panasz rögzítése)

1. Az Egyetem adatai

Név: Budapesti Metropolitan Egyetem

Székhelye: 1148 Budapest, Nagy Lajos király útja 1-9.

Intézményi azonosító száma: FI33842

Felnőttképzési nyilvántartási szám: B/2020/003792

Felnőttképzési engedélyszám E/2022/000113

Adószáma: 18172636-2-42

Eljáró szervezeti egység: _____

Ügyintéző neve: _____

2. Egyedi panaszazonosító szám: _____

3. A panasztevő adatai

Név: _____

Cím (lakcím/székhely): _____

E-mail cím: _____

Telefonszám: _____

Hallgató esetén Neptun-kód: _____

Meghatalmazott / képviselő eljárása esetén:

- Meghatalmazott / képviselő neve: _____

- Meghatalmazott / képviselő elérhetősége: _____

- Meghatalmazás típusa / képviseleti jog igazolása:

☐ közokirat ☐ teljes bizonyító erejű magánokirat

☐ aláírási címpéldány ☐ egyéb

4. A panasztevő illetőleg a panasz előterjesztőjének a nyilatkozatai

Kéri személyes adatainak / személyazonosságának zártan kezelését?

☐ Igen ☐ Nem

5. A panasz előterjesztésének adatai

A panasz előterjesztésének időpontja (év/hó/nap, óra/perc): _____

Panasztétel módja: ☒ telefonon

6. A panasz részletes leírása



7. A panasztevő illetőleg a panasz előterjesztője által rendelkezésre bocsátott iratok, információk

8. Az ügyintéző azonnali intézkedése

9. Tájékoztatás a panaszkezelés folyamatáról

Az ügyintéző tájékoztatta a panasztevőt / panasz előterjesztőjét:

- a panasz kivizsgálásának menetéről,
- az ügyintézési határidőről,
- a vizsgálat mellőzésének eseteiről,
- személyes adatainak zárt kezelésének lehetőségéről.

10. Jegyzőkönyv hitelesítése telefonos panasz esetén

Ügyintéző neve: _____

Aláírása: _____

Kelt:



3. számú melléklet – Panaszkezelési jegyzőkönyv minta szóbeli panasz rögzítésére

Iktatószám: METU/.....

Panaszkezelési jegyzőkönyv
(szóbeli panasz rögzítése)

1. Az Egyetem adatai

Név: Budapesti Metropolitan Egyetem

Székhelye: 1148 Budapest, Nagy Lajos király útja 1-9.

Intézményi azonosító száma: FI33842

Felnőttképzési nyilvántartási szám: B/2020/003792

Felnőttképzési engedélyszám E/2022/000113

Adószáma: 18172636-2-42

Eljáró szervezeti egység: _____

Ügyintéző neve: _____

2. Telefonos panasz esetén egyedi panaszazonosító szám: _____

3. A panasztevő adatai

Név: _____

Cím (lakcím/székhely): _____

E-mail cím: _____

Telefonszám: _____

Hallgató esetén Neptun-kód: _____

Meghatalmazott / képviselő eljárása esetén:

- Meghatalmazott / képviselő neve: _____

- Meghatalmazott / képviselő elérhetősége: _____

- Meghatalmazás típusa / képviseleti jog igazolása:

☐ közokirat ☐ teljes bizonyító erejű magánokirat

☐ aláírási címpéldány ☐ egyéb

4. A panasztevő illetőleg a panasz előterjesztőjének a nyilatkozatai

Kéri személyes adatainak / személyazonosságának zártan kezelését?

☐ Igen ☐ Nem

5. A panasz előterjesztésének adatai

A panasz előterjesztésének időpontja (év/hó/nap, óra/perc): _____

Panasztétel módja: ☐ személyesen ☐ telefonon

6. A panasz részletes leírása

7. A panasztevő illetőleg a panasz előterjesztője által rendelkezésre bocsátott iratok, információk



8. Az ügyintéző azonnali intézkedése

9. Tájékoztatás a panaszkezelés folyamatáról

Az ügyintéző tájékoztatta a panasztevőt / panasz előterjesztőjét:

- a panasz kivizsgálásának menetéről,
- az ügyintézési határidőről,
- a vizsgálat mellőzésének eseteiről,
- személyes adatainak zárt kezelésének lehetőségéről.

10. Jegyzőkönyv hitelesítése telefonos panasz esetén

Ügyintéző neve: _____

Aláírása: _____

Kelt: _____

11. Jegyzőkönyv aláírása személyesen tett panasz esetén

Kelt:

jegyzőkönyvet felvevő ügyintéző

Panasz előterjesztője

Jelen jegyzőkönyv másodpéldányát átvettem:

Dátum:

Panasz előterjesztője