

Hallgatói panaszkezelés áttekintése

F1.3.1/01

Az oktatási rektorhelyettes éves rendszerességgel kér beszámolót a hallgatói jogorvoslat és panaszkezelés állapotáról a Tanulmányi Osztály vezetőjétől.

Minden év januárjában az oktatási rektorhelyettes megkeresi a Tanulmányi Osztály vezetőjét, hogy értékelje az előző év hallgatói panaszkezelési eljárását, statisztikáit, felvetődött problémákat és azok megoldására tett intézkedéseket, illetve fogalmazza meg javaslatait.

	Folyamat	Felelős	Határidő
1.	Emlékeztető levél írása a Tanulmányi Osztály vezetőjének, hogy értékelje az előző év hallgatói panaszkezelésében tett intézkedéseket	oktatási rektorhelyettes	minden év januárja
2.	A hallgatói panaszkezelésről értékelés készül	Tanulmányi Osztály vezetője	minden év február 15-ig
3.	Munkamegbeszélés: A hallgatói panaszkezelésről, jogorvoslati eljárásról készült értékelés megvitatása	oktatási rektorhelyettes (résztt vevők: Tanszékvezetők Tanácsa, Minőségbiztosítási Tanács, Tanulmányi Osztály HÖK)	minden év február végéig
4.	Javaslatok összegzése a hallgatói panaszkezeléssel kapcsolatban, javaslatok egyeztetése	oktatási rektorhelyettes	minden év február végéig
5.	Szükséges intézkedések megfogalmazása a hallgatói panaszkezeléssel kapcsolatban	oktatási rektorhelyettes	minden év március eleje
6.	Hallgatói panaszkezelés szabályozásában történő változás esetén szenátusi javaslat előkészítése	oktatási rektorhelyettes	
7.	Szenátusi jóváhagyás	szenátus	
8.	Módosított szabályzat érvénybe léptetése	Jogi és Humánpolitikai osztály vezetője	

A Tanulmányi Osztály vezetője által készített Hallgatói panaszkezelés értékelése dokumentum kötelező tartalmi elemei:

- statisztika, elmúlt év hallgatói fellebbezéseinek száma, érintett területek szerint;
- statisztika, milyen esetben és miért és mennyiszor történt határidő túllépés;
- szabályozási változtatási javaslatok;
- formális eljárásrenden kívüli panaszkezelésre is szükséges kitérni;
- egyéb.