

Szent Pál Akadémia

Rektori utasítás a hallgatói panaszok kezeléséről

Az utasítás célja, hogy szabályozza az SZPA működésével kapcsolatos hallgatói panaszok esetén alkalmazandó eljárást. E szabályok alapján elsősorban olyan panaszokat lehet kivizsgálni, amelyek kezelése egyéb eljárásokban nem megoldott vagy nincs részletesen szabályozva.

1.§

- (1) Panaszt az kezdeményezhet, aki hallgatói jogviszonyba áll vagy végzett hallgató.
- (2) A panasz esetén követendő eljárásról a hallgatókat az intézményi tájékoztatóban tájékoztatni kell.
- (3) A panaszok kapcsolatban állhatnak az egész intézmény működésével, egyéni problémákkal, egyéni vagy csoportos érdeksérelmekkel.
- (4) A panaszok egyes nevesített esetei:
 - a. dolgozata vagy egyéb írásos feladata javításába való betekintés eredményeként a hallgató észrevétellel, panasszal él,
 - b. az oktatóhoz, illetve a tanszékvezetőhöz címzett panasszal lehet élni, ha az oktató/tanár indokolatlanul megszegi a vizsgáztatásnak a Tanulmányi és vizsgaszabályzatban lefektetett szabályait,
 - c. a Tanulmányi osztályhoz címzett panasszal lehet élni, ha nincs olyan vizsgaidőpont, amikor le tudna vizsgázni, és az oktatóval való egyeztetés nem vezetett eredményre,
 - d. a hivatalvezetőhöz címzett panasszal lehet élni, ha a panaszost vagy más intézményi polgárt jogtalan diszkrimináció érte.
- (5) Ha a hallgató panaszt emel az írásbeli dolgozat vagy egyéb írásos feladat javításával, értékelésével kapcsolatban / (4) bekezdés a) pont/, panasza, észrevételei alapján a tárgy oktatója vagy a javításra kijelölt személy felülbíráhatja a dolgozat/feladat értékelését. Ha ezzel nem kerül a panasz orvoslásra, a tanszékvezető kijelölhet egy másik javítót, és a megismételt javítás után az értékelés eredményéről tájékoztatja a hallgatót.
- (6) A vizsgáztatás szabályainak megszegésével, illetve a szóbeli vizsgával kapcsolatos (a vizsgakörülmények, vizsgaszervezés szabályainak betartása, a vizsga lefolytatása) panaszt a tanszékvezető vizsgálja ki, szükség esetén a tanulmányi osztályvezető bevonásával. A szóbeli vizsga értékelésével kapcsolatban nem nyújtható be panasz.
- (7) Szakdolgozatbírálat, védés vonatkozásában nem lehet panaszt tenni, a védésen kell elmondani a hallgatónak az álláspontját, a védés után a dolgozatot véglegesen a szakdolgozati bizottság bírálja el.

- (8) Diszkriminációval kapcsolatos panasz esetén a tanulmányi osztályvezető orvosolja vagy az illetékes szerv vagy személy elé terjeszti a panaszt. Amennyiben a tanulmányi osztályvezető saját hatáskörben orvosolta a panaszt, tájékoztatja az intézmény vezetését és az érintetteket.

2. §

- (1) A hallgatók Neptun kódjuk megadásával, elektronikus formában nyújthatják be a panaszukat a titkarsag@szpa.hu e-mail címen.
- (2) Az e-mail címet kezelő kijelölt dolgozó két munkanapon belül nyugtázza a panaszt és tájékoztatja az azt benyújtó hallgatót, hogy mely illetékes szervhez vagy személyhez továbbította a panaszát.
- (3) A panaszról a tanulmányi osztályvezetőt tájékoztatni kell, aki más illetékes ügyintézőt is kijelölhet. Indokolt esetben a tanulmányi osztályvezető tájékoztatja a rektort, a rektorhelyettest, az érintett tanszék vezetőjét vagy más illetékes személyt.
- (4) Az illetékes szerv vagy személy válaszáról a Tanulmányi osztály kijelölt alkalmazottja kettő-tíz munkanapon belül (az ügy természetétől függően hamarabb is) válasz e-mailben értesíti a hallgatót.
- (5) Jelen utasítás nem érinti az SZMSZ-ben meghatározott egyéb eljárásokat, azok kezdeményezésére, lefolytatására, a döntéshozatalra és a jogorvoslatra az ott foglaltak irányadók. A panasz nem minősül valamilyen más eljárás kezdeményezésének vagy jogorvoslati kérelemnek. A kijelölt munkatárs a panaszost más lehetőségeiről tájékoztathatja.

Jelen utasítás a kiadás napján lép hatályba.

Budapest, 2019. április 12.

Németh Sándorné sk.

rektor