

Az IBS Nemzetközi Üzleti Főiskola panaszkezelési eljárási szabályzata

Tartalomjegyzék

I. Hallgatói panaszok.....	2
1. Alapelvek	2
2. Ki tehet panaszt?	2
3. Definíció.....	2
4. Milyen panaszokra nem terjed ki a Hallgatói Panaszkezelési Eljárás?	3
5. Tanácsadás, információ és támogatás	3
8. Eljárás	4
II. Jelentkezői fellebbezések és panaszok.....	8
1. Alapelvek	8
2. Ki fellebbezhet?	8
3. Ki tehet panaszt?	8
4. Tanácsadás és információ.....	8
5. Eljárás	9
1. Informális szint	9
2. Hivatalos szint.....	9
3. Felülvizsgálati szint	10

I. Hallgatói panaszok

1. Alapelvek

A magas színvonalú hallgatói élmény az IBS egyik legfontosabb prioritása, és minden ésszerű erőfeszítést megteszünk annak érdekében, hogy ezt biztosítsuk minden hallgatónknak. A legjobb szándék ellenére azonban előfordulhat, hogy egy hallgató elégedetlen a nyújtott szolgáltatásokkal. Ezenkívül előfordulhat, hogy valaki nem érzi biztonságban magát, vagy az IBS-ben szemtanújává válik más helytelen, sértő, káros vagy diszkriminatív viselkedésnek. Kérjük, hogy minden ilyen esetben jelentse panaszát vagy aggályát az IBS valamelyik munkatársának vagy a Student Wellbeing Teamnek, továbbá joga van ahhoz is, hogy hivatalos panaszt tegyen.

A panaszok vagy bejelentések kezelése során az IBS az alábbi elveket követi:

1. Célunk, hogy a panaszokat időben, átlátható és tisztességes módon vizsgáljuk ki.
2. A hivatalos panaszokat az IBS közzétett folyamatai és eljárásai szerint kell benyújtani.
3. A különösen gyors intézkedést igénylő panaszokat és aggályokat gyorsan azonosítjuk.
4. A panaszban érintett minden fél lehetőséget kap arra, hogy ismertesse álláspontját.
5. Ha bűncselekményre utaló vádak merülnek fel, az IBS jelenti azt a rendőrségnek, és megteszi a megfelelő belső óvintézkedéseket, amíg a büntetőeljárás kimenetele ismertté nem válik.
6. Az IBS-hez benyújtott panaszokat az IBS belső eljárásában bírálja el.
7. Minden panaszt és bejelentést a lehető legnagyobb titoktartás mellett kezelünk az ésszerűség határain belül. Bár egy panasz benyújtása érzelmileg megterhelő folyamat lehet, az ebben részt vevő valamennyi féltől elvárjuk, hogy udvariasan, ésszerűen és tisztességesen viselkedjenek egymással szemben, a folyamatot tisztelettel és bizalmasan kezeljék. Azok a hallgatók, akik nem így járnak el, vagy bármilyen módon elfogadhatatlanul viselkednek, fegyelmi eljárás alá vonhatók.
8. Egyetlen hallgató sem kerülhet hátrányos helyzetbe valós panasz benyújtása miatt.
9. Ha bebizonyosodik, hogy egy panaszt viccből vagy ártó szándékkal tett valaki, akkor az eljárás megszűnik, és fegyelmi eljárásra is sor kerülhet.

2. Ki tehet panaszt?

1. Az IBS bármely aktív vagy passzív státuszú hallgatója.
2. Az IBS-t elhagyó vagy ott végzett hallgatók, a távozástól számított 3 hónapon belül.
3. A csoportos panaszokat a csoportot képviselő egyik diáknak kell benyújtania.
4. Névtelen panaszokat általában nem veszünk figyelembe, kivéve, ha erre nyomós ok áll fenn.
5. Harmadik fél által benyújtott panaszokat nem veszünk figyelembe.

3. Definíció

Jelen eljárásrend alkalmazásában "panasz" alatt egy vagy több hallgató elégedetlenségének kifejezése értendő valamely olyan szolgáltatással kapcsolatban, amelyet az IBS mint intézmény nyújtani köteles, valamint bármely cselekedettel, mulasztással vagy magatartással összefüggésben, amelyet az IBS valamely oktatója, alkalmazottja, vagy hallgatója tanúsított.

A panasz oka többek között, de nem kizárólagosan a következő lehet:

- Elégedetlenség az oktatás színvonalával vagy a szolgáltatások/ellátás színvonalával (pl. a kurzusok kialakítása, a tanterv tartalma és felépítése, az értékelési szabályok és információk, az erőforrások és létesítmények).
- Elégedetlenség a konzultáció vagy az oktatás minőségével;

- Oktató vagy más alkalmazott által tanúsított helytelen magatartás (beleértve a zaklatást, a diszkriminációt vagy a szabálytalan/jogellenes intézkedéseket).
- Egy diák vagy diáktársak csoportja által tanúsított helytelen magatartás (beleértve a zaklatást, a diszkriminációt vagy a szabálytalan/jogellenes intézkedéseket).
- Az IBS részéről a vállalt kötelezettségek (pl. a nyomtatott anyagokban, a weboldalon vagy a képzési szerződésben meghatározottak) nem teljesítése.

4. Milyen panaszokra nem terjed ki a Hallgatói Panaszkezelési Eljárás?

Az érdemjegyekkel kapcsolatos felülvizsgálati kérelmek nem tartoznak jelen panaszkezelési eljárás hatálya alá. Ha a hallgatói előmenetelre, a tanulmányi munka értékelésére vagy a jegyekre vonatkozó döntés felülvizsgálatát kéri, kérjük, olvassa el a Felülvizsgálati szabályzat, ill. a Tanulmányi és vizsgaszabályzat megfelelő szakaszait.

5. Tanácsadás, információ és támogatás

Mielőtt panaszt tenne, érdemes tanácsot kérnie az alábbi személyek ill. szervezeti egységek egyikétől, akik elmagyarázzák Önnek az eljárást:

1. Az Ön oktatói és modulvezetői
2. Hallgatói Központ
3. Wellbeing csapat

Az alábbi eljárás minden szakaszában és kimenetelétől függetlenül elérhető támogatás minden olyan diák vagy diákcsoport számára, akit vagy amelyeket a jelen eljárásrend hatálya alá tartozó ügy érint, függetlenül attól, hogy hivatalos panaszt tesz-e vagy sem.

6. Bűncselekményre utaló panaszok

Ha egy hallgató panaszában azt állítja, hogy az oktatók, a munkatársak vagy egy hallgató olyan magatartást tanúsított, amely bűncselekménynek minősülhet, az IBS támogatja a panaszt tevő személyt abban, hogy az ügyet jelentse a rendőrségnek. Az IBS adott esetben, az észszerűség határain belül segítséget nyújt a feljelentett személynek is.

Ha az ügyet már jelentették a rendőrségnek, vagy az oktató, munkatárs vagy hallgató ellen rendőrségi nyomozás folyik, az IBS a büntetőeljárás lezárultáig felfüggeszti saját panaszkezelését. Az IBS mindazonáltal a rendőrségi nyomozás és/vagy a büntetőeljárás alatt is intézkedhet, különösen, ha átmeneti óvintézkedések indokoltak.

7. Ideiglenes óvintézkedések

Ha egy hallgató panaszában egy oktatót, munkatársat, vagy hallgatótársát különösen súlyos cselekménnyel gyanúsítja, az IBS ideiglenes intézkedéseket tehet, amennyiben úgy ítéli meg, hogy az alábbi körülmények valamelyikének kockázata fennáll:

- a hallgató (vagy más személy) egészségének vagy biztonságának súlyos veszélyeztetése
- a hallgató tanulmányi, tanulmányainak és/vagy tanulási élményének súlyos megzavarása

Az IBS által alkalmazható (ideiglenes vagy egyéb) intézkedések közé tartoznak többek között, de nem kizárólagosan a következők:

1. a hallgató új konzulenszt kap
2. a hallgató csoportjának megváltoztatása; és/vagy
3. bármely további intézkedés, amelyet az IBS szükségesnek tart a hallgatót fenyegető súlyos veszély mérséklése érdekében.

Az oktató, munkatárs vagy hallgató által jelzett súlyos kockázatok mérséklése érdekében elrendelt ideiglenes óvintézkedések önmagukban nem minősülnek fegyelmi intézkedésnek, nem jelentik sem azt, hogy fegyelmi vétség történt, sem pedig azt, hogy a hallgatói panasztételi eljárás kimenetele már előre eldöntött lenne.

8. Eljárás¹

A panaszkezelési eljárás három szintből áll, és fontos, hogy a panaszt haladéktalanul bejelentsék. A panaszt benyújtó hallgatónak világosan meg kell jelölnie a panasz jellegét és körülményeit, valamint a panasz kimeneteleként elérni kívánt megoldást.

Bármikor lehetőség van informális rendezésre (1. szint), és a panasz bármelyik szinten vissza is lehet vonni, negatív következmények nélkül.

8.1 Informális rendezés

- 8.1.1 A legtöbb esetben a problémák korai szakaszban megoldhatók a közvetlenül érintett oktatóval, munkatárssal vagy hallgatóval való egyeztetés útján.
- 8.1.2 Ha kényelmetlennek érezné, hogy a problémát a közvetlenül érintett személynél vesse fel, akkor az IBS Wellbeing egyik tagjával is megbeszélheti.
- 8.1.3 A panaszokat a vizsgálatot végző tisztviselőhöz továbbítják, aki kivizsgálja és igyekszik megfelelően megoldani a panaszt. A vizsgálatot végző tisztviselő a panasz megoldása érdekében különböző informális megoldási lehetőségeket vehet fontolóra, például, de nem kizárólagosan:
- Egyének/csoportok/felek közötti közvetítés
 - Az ügy megbeszélése a panaszban megnevezett személlyel (személyekkel), mielőtt bármilyen következtetésre jutnának.
 - Kapcsolatfelvétel egy vezetővel segítség/vizsgálat/beavatkozás céljából
- 8.1.4 A problémákat a felmerülésüktől számított egy hónapon belül kell felvetni, és a vizsgálatot végző tisztviselő arra törekszik, hogy a problémát - amennyiben lehetséges - 2 héten belül megoldja.
- 8.1.5 Az időzítés bármilyen késedelméről az Ön által megkérdezett vizsgálatot végző tisztviselő tájékoztatja Önt.
- 8.1.6 Javasoljuk, hogy naplózza a munkatársakkal való informális kapcsolattartást.
- 8.1.7 A panaszra adott válaszlépések feljegyzésre kerülnek.
- 8.1.8 Az informális rendezés határidői

Lépés	Felelős személy vagy szervezeti egység	Határidő
A panaszos e-mailt küld a request@ibs-b.hu címre.	Panaszos	-
A panaszt továbbítják a vizsgálatot végző tisztviselőnek.	Hallgatói Központ	Az első emailtől számított 3 munkanap
A vizsgálatot végző tisztviselő visszaigazolja a panaszosnak a panasz kézhezvételét, és meghívja a panaszost egy megbeszélésre.	A vizsgálatot végző tisztviselő	Az első emailtől számított 6 munkanap
A vizsgálatot végző tisztviselő eldönti, hogy szükséges-e védelmi vagy ideiglenes intézkedéseket hozni, és ha igen, értesíti a vezérigazgatót és/vagy a rendőrséget.	A vizsgálatot végző tisztviselő	Az első emailtől számított 6 munkanap
A vizsgálatot végző tisztviselő további találkozókat szervez az érintett felekkel.	A vizsgálatot végző tisztviselő	Az első emailtől számított 9 munkanap
A vizsgálatot végző tisztviselő tájékoztatja a panaszost a megoldásról.	A vizsgálatot végző tisztviselő	Az első emailtől számított 10 munkanap

¹ Fiatalkorú hallgatóktól vagy kiszolgáltatott felnőttektől érkező panaszokat/bejelentéseket a rájuk vonatkozó külön szabályzat A. mellékletében meghatározott eljárás szerint dolgozzuk fel.

8.2 Hivatalos szint

Ha az informális szinten nem sikerül az Ön meglegedésére szolgáló megoldást találni, vagy ha az ügy összetettsége vagy súlyossága miatt nem lehetséges a probléma informális megoldása, hivatalos panaszt nyújthat be az alábbiak szerint:

- 8.2.1 A Hallgatói panasz űrlapot ki kell tölteni és elküldeni a request@ibs-b.hu címre, valamint bizonyítékot kell csatolni arról, hogy korábban informálisan felvetette a problémát. Ezt az esemény(ek) megtörténtétől számított 60 napon belül kell megtenni, minden tényt és érvet feltüntetve, minden bizonyítékkal együtt, és elküldeni a vizsgáló tisztviselőnek. Ha a panasz személy szerint a vizsgálóbiztosra vonatkozik, akkor a rektornak kell írnia.
- 8.2.2 A vizsgálatot végző tisztviselő (vagy az általa kijelölt személy) ellenőrzi, hogy a hallgatói panaszkezelési eljárás-e az alkalmazandó eljárás az adott esetben.
- 8.2.3 Meg kell adnia, hogyan szeretné, ha az ügyet megoldanák, hogy megpróbálta-e informálisan megoldani az ügyet, illetve miért nem elégedett az informális megoldással (ha történt ilyen).

Befogadott panaszok

- 8.2.4 Panasza beérkezéséről a Hallgatói támogatásért felelős vezetőtől a nyomtatvány benyújtásától számított 6 munkanapon belül írásos visszaigazolást kap.
- 8.2.5 A panaszt a megfelelő munkatársnak kell kivizsgálásra átadni.
- 8.2.6 A panaszt a vizsgálatot végző tisztviselő fogja kivizsgálni, aki mérlegelési jogkörében dönthet a vizsgálat legmegfelelőbb módjáról.
- 8.2.7 A vizsgálat részeként a panasz által érintett személy(ek)nek joguk van a tájékoztatáshoz és a válaszadáshoz, mielőtt még bármilyen a vizsgálatot valamilyen következtetésre jutna. Az érintett személy(ek)et felkérjük, hogy nyújtsa(n) be írásbeli nyilatkozatot, illetve meghívhatják egy interjúra, hogy megbeszéljék a panaszt. A panaszos betekintést nyerhet a szóban forgó személy(ek) által benyújtott nyilatkozatokba, és szükség esetén betekintést nyerhet a saját nyilatkozataiba is.
- 8.2.8 A panasz megvitatására meghívást kaphat egy megbeszélésre, ahol egy jegyzőkönyvvezető is jelen lesz. A megbeszélésen egy hallgatótársa, jogi képviselője vagy egy munkatárs is részt vehet.
- 8.2.9 Az IBS törekszik rá, hogy minden hivatalos panaszt a hallgatói panaszbeadvány kézhezvételétől számított egy naptári hónapon belül megoldjon. Bármilyen további késedelemről tájékoztatjuk Önt.
- 8.2.10 A vizsgálatot végző tisztviselő az eljárás végén levélben értesíti Önt a panasz kimeneteléről, amelyben részletesen ismerteti a döntést és annak magyarázatát, valamint a döntésből eredő esetleges korrekciós intézkedéseket.
- 8.2.11 A vizsgálatot végző tisztviselő a következő döntések egyikét hozza meg:
 - A panasza megalapozott
 - A panasza részben megalapozott
 - A panasza nem megalapozott
- 8.2.12 Amennyiben az Ön panasza megalapozott, és az IBS úgy ítéli meg, hogy egy vagy több személy részben vagy egészben zaklatást, zaklatást, megfélemlítést, viktimizációt vagy diszkriminációt követett el, a vizsgálatot végző tisztviselő általában egy vagy több korrekciós intézkedést határoz meg. Ezek a következők lehetnek:
 - a) az elkövető hivatalos bocsánatkérése
 - b) az érintett személy(ek) által vagy terület(ek)en meghozandó korrekciós intézkedés(ek)
 - c) az elkövetővel kötött szerződés felmondása

- d) a személyzet egyes tagjainak különleges képzésben és továbbképzésben való részvételének előírása
- e) a vonatkozó szabályzat vagy eljárás felülvizsgálata
- f) a fegyelmi eljárás megindítására vonatkozó ajánlás
- g) bármely más megfelelő jogorvoslat

Az elkövetővel szemben a normaszegés miatt bírság és/vagy eljárási díj szabható ki, amely az IBS részére kompenzálja az eljárás által keletkezett többlet munkaidőt.

Nem támogatható panaszok

- 8.2.13 Ilyen esetben a hallgatói támogatásért felelős vezető elmagyarázza a jogosulatlanság okait, és adott esetben a megfelelő eljáráshoz irányítja Önt.
- 8.2.14 Ha a hallgatói támogatásért felelős vezető a panaszt nem tartja elfogadhatónak, a hallgatónak joga van a rektorhoz fordulni.
- 8.2.15 Az ilyen fellebbezéseket írásban kell benyújtani, és a request@ibs-b.hu címre kell elküldeni a hallgatói támogatásért felelős vezető döntésétől számított 14 napon belül.
- 8.2.16 A rektor döntése végleges.
- 8.2.17 A hivatalos szint határidői

Lépés	Felelős személy vagy szervezeti egység	Határidő
A panaszos elküldi a hallgatói panaszformanyomtatványt a request@ibs-b.hu címre.	Panaszos	-
A panaszformanyomtatványt továbbítják a hallgatói támogatásért felelős vezetőnek.	Hallgatói Központ	Az első emailtől számított 3 munkanap
A hallgatói támogatásért felelős vezető visszaigazolja a panaszosnak a kézhezvételt, és kijelöl egy alkalmazottat vagy oktatót vizsgálati tisztviselőnek az ügy kivizsgálására. Ha védelmi vagy ideiglenes intézkedésekre van szükség, a hallgatói támogatásért felelős vezető értesíti a vezérigazgatót és/vagy a rendőrséget.	Hallgatói támogatásért felelős vezető	Az első emailtől számított 6 munkanap
A vizsgálati tisztviselő szükség szerint hivatalos megbeszéléseket szervez az érintett felekkel.	Vizsgálati tisztviselő	Az első emailtől számított 20 munkanap
A vizsgálati tisztviselő a vizsgálat lezárásáról szóló levelet küld a panaszosnak a megoldással együtt.	Vizsgálati tisztviselő	Az első emailtől számított 1 hónap

8.3 Felülvizsgálati szint

- 8.3.1 Ha Ön nem elégedett a panasz hivatalos kivizsgálásának eredményével, joga van a vizsgálatot lezáró levél kézhezvételétől számított 2 héten belül kérni ügyének felülvizsgálatát.
- 8.3.2 Ehhez ki kell töltenie a Hallgatói panaszok felülvizsgálata iránti kérelem űrlapot, és el kell küldenie azt a request@ibs-b.hu címre.
- 8.3.3 Új indokok nem hozhatók fel, de új bizonyítékok benyújthatók.
- 8.3.4 A panasz megvitatására meghívást kaphat egy megbeszélésre, ahol egy jegyzőkönyvvezető is jelen lesz. A megbeszélésen diáktársa, egy munkatárs vagy jogi képviselője is részt vehet.
- 8.3.5 A rektor a Hallgatói panaszok felülvizsgálata iránti kérelem nyomtatvány kézhezvételétől számított egy naptári hónapon belül megvizsgálja az ügyét. Bármilyen esetleges késedelemről értesítjük Önt.
- 8.3.6 A rektor megerősítheti, kiegészítheti vagy felülbírálhatja az Ön panaszára adott korábbi döntéseket vagy tájékoztatást.
- 8.3.7 Az eredményről a rektor vagy az általa kijelölt személy tájékoztatja Önt.
- 8.3.8 A felülvizsgálati szint határidői

Lépés	Felelős személy vagy szervezeti egység	Határidő
A panaszos elküldi a hallgatói panaszok felülvizsgálata iránti kérelmét a request@ibs-b.hu címre.	Panaszos	-
A kérelmet továbbítják a rektorhoz.	Hallgatói Központ	Az első emailtől számított 3 munkanap
A rektor megvizsgálja az ügyet, és szükség szerint hivatalos megbeszéléseket szervez az érintett felekkel.	Rektor	Az első emailtől számított 20 munkanap
A rektor tájékoztatja a panaszost a döntéséről.	Rektor	Az első emailtől számított 1 hónap

II. Jelentkezői fellebbezések és panaszok

1. Alapelvek

A jelentkezők fellebbezéseinek és panaszainak kezelése során az IBS az alábbi elveket követi:

1. Célunk, hogy a fellebbezéseket, panaszokat és bejelentéseket időben, átlátható és tisztességes módon vizsgáljuk ki.
2. A különösen gyors intézkedést igénylő fellebbezéseket, panaszokat és bejelentéseket gyorsan azonosítjuk.
3. A panaszban vagy bejelentésben érintett felek mindegyike lehetőséget kap arra, hogy előadhassa álláspontját.
4. Ha bűncselekmény gyanúja merülne fel, az IBS jelenti a rendőrségnek, és megteszi a megfelelő belső intézkedéseket, amíg az eljárás kimenetele ismertté nem válik.
5. Minden fellebbezést, panaszt és bejelentést a lehető legnagyobb titoktartás mellett kezelünk, az észszerűség határain belül.
6. Egyetlen jelentkezőt sem érhet hátrány fellebbezés, panasz vagy bejelentés benyújtása miatt.

2. Ki fellebbezhet?

1. Bármely jelentkező, a felvételi döntéstől számított 3 hónapon belül.
2. A fellebbezés egy hivatalos kérelem a felvételi döntés felülvizsgálatára és újbóli mérlegelésére, ha Ön úgy érzi, hogy
 - a) Az IBS nem a közzétett eljárásoknak megfelelően bírálta el az Ön jelentkezését.
 - b) A jelentkezéskor megadott információk nem mindegyikét vették figyelembe a felvételi döntésnél.
 - c) Új információk váltak elérhetővé, és Ön meg tudja indokolni, hogy miért nem ismertette azokat korábban.
 - d) Bizonyítéka van hátrányos megkülönböztetésre vagy elfogultságra.
3. A névtelen fellebbezéseket nem vesszük figyelembe.
4. Harmadik felek által benyújtott fellebbezéseket nem vesszük figyelembe.

3. Ki tehet panaszt?

1. Bármely jelentkező, a panasz okának bekövetkezésétől számított 3 hónapon belül.
2. A panasz a szolgáltatásokkal vagy a felvételi eljárás során tapasztalt szolgáltatással kapcsolatos elégedetlenség kifejezése.
3. Névtelen panaszokat nem vesszük figyelembe.
4. Harmadik felek által benyújtott panaszokat nem vesszük figyelembe.

4. Tanácsadás és információ

Mielőtt panaszt tenne, érdemes tanácsot kérnie az alábbi szervezeti egységek egyikétől, akik elmagyarázzák Önnek az eljárást:

1. Marketing és Felvételi Központ
2. Hallgatói támogatási menedzser

5. Eljárás²

1. Informális szint

- 1.1 A legtöbb esetben a problémák korai szakaszban megoldhatók, ha azokat a Marketing és Felvételi Központ munkatársával megbeszéljük.
- 1.2 A problémákat a felmerülésüktől számított egy hónapon belül kell felvetni, és az azzal foglalkozó munkatárs arra törekszik, hogy a problémát lehetőség szerint 2 héten belül megoldja.
- 1.3 A munkatárs, akivel konzultált, tájékoztatni fogja Önt az időzítés bármilyen késedelméről.
- 1.4 Javasoljuk, hogy naplózza a munkatársakkal való informális kapcsolattartást.
- 1.5 A panaszra adott válaszlépések feljegyzésre kerülnek.

2. Hivatalos szint

Ha informális szinten nem oldódik meg a probléma, vagy ha az ügy összetettsége vagy súlyossága miatt nem lehetséges a probléma informális megoldása, hivatalos panaszt nyújthat be az alábbiak szerint:

- 2.1 A jelentkezői fellebbezés/panasz formanyomtatványt kell kitölteni és benyújtani a request@ibs-b.hu címre, valamint bizonyítékot kell csatolni arról, hogy a kérdést korábban informális úton már felvetette.
- 2.2 A hallgatói támogatásért felelős vezető ellenőrzi, hogy a hallgatói panaszkezelési eljárás-e az alkalmazandó eljárás az adott esetben.

Fellebbezés

- 2.3 A hallgatói támogatásért felelős vezető a nyomtatvány benyújtásától számított 5 napon belül írásban visszaigazolja a fellebbezés beérkezését.
- 2.4 A fellebbezés kivizsgálását a Felvételi és marketing központ vezetője, vagy annak megbízottjára végzi.
- 2.5 Ha a fellebbezésének helyt adnak, tájékoztatjuk Önt az eredményről és a meghozott intézkedésekről.
- 2.6 Ha a fellebbezésének nem adnak helyt, írásban kapja meg az indoklást.
- 2.7 Az IBS törekszik rá, hogy minden hivatalos panaszt a kérelmezői fellebbezés/panasz formanyomtatvány kézhezvételétől számított két héten belül megoldjon.
- 2.8 Az időzítés bármilyen késedelméről tájékoztatni fogjuk Önt.

Befogadott panaszok

- 2.9 A hallgatói támogatásért felelős vezető az űrlap benyújtásától számított 5 napon belül írásban visszaigazolja panasz beérkezését.
- 2.10 A panasz kivizsgálása a Felvételi és marketing központ vezetőjéhez vagy annak megbízottjához kerül.
- 2.11 Az eredményről a Felvételi és marketing központ vezetője vagy megbízottja "A vizsgálat befejezése" című levélben értesíti Önt, amelyben részletesen ismerteti a döntést és annak magyarázatát.

² Fiatalkorú jelentkezőktől vagy kiszolgáltatott felnőttektől érkező panaszokat/bejelentéseket a rájuk vonatkozó külön szabályzat A. mellékletében meghatározott eljárás szerint dolgozzák fel.

- 2.12 Az IBS törekszik rá, hogy minden hivatalos panaszt a formanyomtatvány kézhezvételétől számított két héten belül megoldjon. Bármilyen késedelemről tájékoztatjuk Önt.

Nem befogadott panaszok

- 2.13 Ha a hallgatói támogatásért felelős vezető a panaszt nem tartja elfogadhatónak, a hallgatónak joga van a rektorhoz fordulni.
- 2.14 Az ilyen fellebbezéseket írásban kell benyújtani, és a request@ibs-b.hu címre kell elküldeni a hallgatói támogatásért felelős vezető döntésétől számított két héten belül.
- 2.15 A rektor döntése végleges.

3. Felülvizsgálati szint

- 3.1 Ha nem elégedett a fellebbezéssel/panasszal kapcsolatos vizsgálat eredményével, akkor az eredmény kézhezvételétől számított 2 héten belül kérheti ügyének felülvizsgálatát.
- 3.2 Ehhez ki kell töltenie a Jelentkezői felülvizsgálati kérelem nyomtatványt, amelyet a request@ibs-b.hu címre kell elküldenie.
- 3.3 Új indokok nem hozhatók fel, de új bizonyítékok benyújthatók.
- 3.4 A panasz megvitatására meghívást kaphat egy megbeszélésre, ahol egy jegyzőkönyvvezető is jelen lesz. A megbeszélésen diáktársa vagy egy munkatárs is részt vehet.
- 3.5 A rektor egy naptári hónapon belül megvizsgálja az ügyét. Bármilyen késedelemről tájékoztatni fogjuk Önt.
- 3.6 A rektor megerősítheti, kiegészítheti vagy felülbírálhatja az Ön panaszára adott korábbi döntéseket vagy tájékoztatást.
- 3.7 Az eredményről a rektor vagy az általa kijelölt személy tájékoztatja Önt.

Jelen eljárásrendet a Szenátus a 10/2025. számú határozatával a 2025. november 28-i ülésén fogadta el.

Hallgatói panasz űrlap

Ezt a formanyomtatványt a Hallgatói panaszkezelési eljárásban kell használni. Ha informális módon felvetett valamilyen problémát, és az továbbra is megoldatlan, akkor ezzel a formanyomtatvánnyal hivatalos panaszt nyújthat be. Ha segítségre vagy tanácsra van szüksége a nyomtatvány kitöltése során, írjon [a studentsupport@ibs-b.hu](mailto:studentsupport@ibs-b.hu) címre.

Ezt a formanyomtatványt a request@ibs-b.hu címre kell küldeni.

Kérjük, őrizzen meg egy másolatot erről a nyomtatványról, valamint az Ön által benyújtott anyagokról.

AZ ÖN ADATAI

Az Ön neve:

Szak/évfolyam:

AZ INFORMÁLIS SZAKASZ ADATAI

A kérdést informálisan felvettem az alábbi személy(ek)nek:

.....

Mikor? [adja meg a dátumokat]



Erről írásos megerősítést kaptam fent nevezett munkatárstól, és ezt csatolom.



Nem rendelkezem írásos megerősítéssel, de hozzájárulok ahhoz, hogy Ön felvegye a kapcsolatot a fent nevezett személlyel.

A PANASZ ÖSSZEFOGLALÁSA

KÍVÁNT EREDMÉNY

Milyen intézkedést szeretne látni?

Kijelentem, hogy a fenti adatok a valóságnak megfelelnek. Hozzájárulok, hogy e fellebbezés/panasz részleteit megosszák az illetékes munkatársakkal.

Aláírás:

Dátum:

Hallgatói panasz - felülvizsgálati kérelem űrlap

Ezt a formanyomtatványt a Hallgatói panaszkezelési eljárásban kell használni. Ha nem elégedett a hivatalos panasza eredményével, kérheti a döntés felülvizsgálatát. Ha segítségre vagy tanácsra van szüksége a formanyomtatvány kitöltése során, írjon a studentsupport@ibs-b.hu címre.

Ezt a formanyomtatványt a request@ibs-b.hu címre kell küldeni.

Kérjük, őrizzen meg egy másolatot erről a nyomtatványról, valamint az Ön által benyújtott anyagokról.

AZ ÖN ADATAI

Az Ön neve:

Szak/évfolyam:

A PANASZ ÖSSZEFOGLALÁSA

Továbbra is elégedetlen vagyok, mert (kérjük, indokolja meg):

KÍVÁNT EREDMÉNY

Milyen intézkedéseket szeretne látni?

Kijelentem, hogy a fenti adatok a valóságnak megfelelnek. Hozzájárulok, hogy e fellebbezés/panasz részleteit megosszák az illetékes munkatársakkal.

Aláírás:

Dátum:

Jelentkezői fellebbezés/panasz űrlap

Ezt a formanyomtatványt a jelentkezői fellebbezési vagy panaszeljáráásban kell használni. Ha Ön informális úton tett panaszt, és az nem oldódott meg, akkor ezen a formanyomtatványon hivatalos panaszt nyújthat be. Ha segítségre vagy tanácsra van szüksége a nyomtatvány kitöltése során, írjon a studentsupport@ibs-b.hu címre.

Ezt a formanyomtatványt a request@ibs-b.hu címre kell küldeni.

Kérjük, őrizzen meg egy másolatot erről a nyomtatványról, valamint az Ön által benyújtott anyagokról.

AZ ÖN ADATAI

Az Ön neve:

Születési dátum:

AZ INFORMÁLIS SZAKASZ ADATAI

A kérdést informálisan felvettem az alábbi személy(ek)nek:

.....

Mikor? [adja meg a dátumokat]



Erről írásos megerősítést kaptam fent nevezett munkatárstól, és ezt csatolom.



Nem rendelkezem írásos megerősítéssel, de hozzájárulok ahhoz, hogy Ön felvegye a kapcsolatot a fent nevezett személlyel.

FELLEBBEZÉS/PANASZ ÖSSZEFOGLALÁSA

KÍVÁNT EREDMÉNY

Milyen intézkedéseket szeretne látni?

Kijelentem, hogy a fenti adatok a valóságnak megfelelnek. Hozzájárulok, hogy e fellebbezés/panasz részleteit megosszák az illetékes munkatársakkal.

Aláírás:

Dátum:

Jelentkezői felülvizsgálati kérelem nyomtatvány

Ezt a formanyomtatványt a jelentkezői fellebbezési vagy panaszeljáráásban kell használni. Ha nem elégedett a hivatalos fellebbezésre/panaszra kapott válasszal, felülvizsgálatot kérhet. Ha segítségre vagy tanácsra van szüksége a nyomtatvány kitöltése során, írjon a studentsupport@ibs-b.hu címre.

Ezt a formanyomtatványt a request@ibs-b.hu címre kell küldeni.

Kérjük, őrizzen meg egy másolatot erről a nyomtatványról, valamint az Ön által benyújtott anyagokról.

AZ ÖN ADATAI

Az Ön neve:

Születési dátum:

A PANASZ ÖSSZEFOGLALÁSA

Továbbra is elégedetlen vagyok, mert (kérjük, indokolja meg):

KÍVÁNT EREDMÉNY

Milyen intézkedést szeretne látni?

Kijelentem, hogy a fenti adatok a valóságnak megfelelnek. Hozzájárulok, hogy e fellebbezés/panasz részleteit megosszák az illetékes munkatársakkal.

Aláírás:

Dátum: