

Panaszbejelentés a PTE-n

Kedves Munkatársak!

Rendszeresen jutnak el hozzám panaszok, melyek az egyetemi ügyintézés visszásságairól, lassúságáról és nehézségeiről szólnak, és amelyeknek számos objektív és sok szubjektív vonzata van. Minden hozzám eljutott panaszt kivizsgáltattam, s meg kellett állapítanom, hogy egyrészt az egyetemi ügyintézés számos esetben túlzott bonyolultsággal szabályozott, másrészt számos esetben nem a panaszolt szinten akad el az ügyintézés, hanem máshol, sőt az ügyintézés érintett szintjei a másokra mutogatnak a szinergikus működés helyett. A problémák minimumra szorítása érdekében jelentős lépéseket tettünk az ügyintézés egyszerűsítésére, emellett egy visszajelző rendszert szeretnék a cél érdekében az Önök rendelkezésére bocsátani, ahol a konkrét problémákat jelezhetik, és panaszuk orvoslást nyerhetnek.

Az alábbiakban rövid összefoglalót olvashat az egyes területek ügyintézéséről.

Humán ügyintézésrel kapcsolatosan minden információ, nyomtatvány, szabályzat és utasítás valamint szolgáltatás elérhető a Humán Szolgáltató Iroda honlapján, a <http://hr.pte.hu/> oldalon.

A beszerzési tevékenység két fő részre oszlik: közbeszerzési feladatokra, valamint operatív beszerzési és kapcsolódó raktározási, szállítási feladatok ellátására. Közbeszerzések esetében, az egyes szervezeti egységek írásban jelzik beszerzési igényüket a KLI részére. A Közbeszerzési Osztály a Közbeszerzési Törvényben és kapcsolódó joganyagban, valamint a PTE Beszerzési szabályzatában foglaltaknak megfelelően megvizsgálja a beérkező igényt és intézkedik: központosított közbeszerzésben történő megrendelésről, saját hatáskörű közbeszerzési eljárás lefolytatásáról, esetlegesen egyedi árajánlatkérésről.

A belső ügyfelek az eljárás menetéről mind elektronikus felületen, mind telefonon/e-mail útján tájékozódhatnak, munkaidőben a KLI munkatársai rendelkezésre állnak.

Raktári anyagok igénylése az erre kialakított igénylési lapon lehetséges. A Központi Raktár a kialakított eljárásrend szerint a raktári anyagokat nagyrészt az igénylő szervezeti egységek részére kiszállítja, a sürgős igényeket helyben kiszolgálja. A Szállítási csoport az Egyetemen belüli szállítási feladatokat a hatékonyság érdekében egyutas rendszerben fogja össze. A Pécsen belüli személyszállítási feladatokat, az igénylők telefonon történő fuvarigény-bejelentését követően látja el a kapacitások függvényében. A vidéki fuvarokat előzetesen, a Szállítási szabályzatban foglaltaknak megfelelően szükséges igényelni. A hivatkozott szabályzatok elérhetőek a PTE honlapon az Adminisztráció menüpont alatt található Szabályzatok, utasítások között.

Informatikai területen minden szolgáltatással kapcsolatban információt kaphatnak az ügyfelek az IIG Service Desk csoportjától a 36006-os telefonszámon, vagy az sd@pte.hu email címen. A szolgáltatásokhoz hozzáférést igénylést az EDOCS felületen (edocs.pte.hu) lehet igényelni elektronikus formában. Az ügyfelek az esetleges hibákat szintén a fenti elérhetőségeken jelenthetik be, a Service Desk csoport dokumentálja a bejelentéseket, majd továbbítja a szakembereknek. A hibák elhárítása után szintén a Service Desk értesíti a bejelentőt.

A pályázati tevékenység folyamatai, illetve a kapcsolódó nyilvántartási feladatok elektronikus támogatása a Pályázati Információs Rendszeren keresztül valósulnak meg. A PIR fő feladata az egyetemi polgárok számára átláthatóvá tenni a pályázatok életútját a projekt-előkészítés pillanatától a projektfenntartás időszakának végéig. A Pályázati és Innovációs Igazgatóság honlapja: www.pii.pte.hu. A pályázatokkal és projektekkal kapcsolatos ügyintézés során kereshető személyek a <http://www.pii.pte.hu/menu/51/19> linken találhatóak.

A Rektori Hivatal általános ügyintézése írásos megkeresés vagy a kollégáknak közvetlenül megküldött elektronikus üzenet alapján történik. Az ügyintézési határidő legfeljebb harminc nap, azonban a beérkezett ügyirat sürgősségét, az abban szereplő határidőt minden esetben figyelembe vesszük. Amennyiben az ügy szervezeti egységek közötti egyeztetést, vagy testületi döntést igényel, a harminc napos határidő betartása indokolt. A postai úton beérkezett ügyiratokat a hivatalvezető szignálja ki az ügyintézőkhöz, akik az ügyet érdemben, szakmai szempontok szerint kezelik, készítik elő döntésre.

Amennyiben észrevétellel kíván élni az Egyetem központi irányítási egységeinek valamely szolgáltatásával kapcsolatban, azt megteheti a "Bejelentések a hivatali ügyintézéssel" dokumentum elektronikus kitöltésével és a bejelentes@listserv.pte.hu e-mail címre való eljuttatásával.

Az észrevétel rögzítésre kerül és annak típusától függően a Rektori Hivatal, illetve a Gazdasági Főigazgatóság kezeli a megoldandó problémát. Az észrevétel beérkezésének tényéről és a várható elintézési határidőről, a bejelentéskor megadott e-mail címre, levélben értesítést kap.

Tisztelettel:

Dr. Bódis József
Rektor

Letöltés:

Bejelentő adatlap ügyintézéssel kapcsolatos panasz elbírálásához