



Hallgatói panaszkezelésre vonatkozó eljárásrend a Pécsi Tudományegyetem Általános Orvostudományi Karán

1. § Az eljárásrend célja

A Pécsi Tudományegyetem Általános Orvostudományi Kar (továbbiakban: ÁOK) jelen panaszügyintézési eljárásrendjének célja, hogy szabályozza az ÁOK-on tanulmányokat folytató hallgatók részéről felmerült panaszok kezelésének helyét, módját, és kivizsgálásának ügyintézési folyamatát. Az eljárásrend célja továbbá, hogy a hallgatót érintő panaszok gyorsan, hatékonyan és átlátható módon rendezésre kerüljenek.

2. § Az eljárásrend hatálya

Jelen eljárásrend hatálya kiterjed minden a Pécsi Tudományegyetem Általános Orvostudományi Karral hallgatói jogviszonyban álló hallgatóra.

3. § Az eljárásrend alapelve

- (1) A hallgatói panaszok kezelése során a Kar a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el.
- (2) A hallgatói panaszokat az egyenlő bánásmód követelménye alapján azonos tisztelettel és körültekintéssel, az egyéni szempontok azonos mértékű figyelembevételével kezeli.

4. § A panasz kezelésének típusa és helye

- (1) **Sérelem esetén** elsősorban a panaszt kiváltó egyénnel (oktató, adminisztrátor, másik hallgató, stb.) szükséges megpróbálni egyeztetni.
- (2) Oktatóval kapcsolatos panasz esetén – ha az oktatóval nem sikerült rendezni – a tantárgyfelelőshöz fordulhat a hallgató. Ha panasza itt sem nyer orvoslást, az intézet/klinika/tanszék igazgatójához szükséges fordulni. Ha panaszát ő sem tudta megoldani, írásban panaszt nyújthat be a Tanulmányi Hivatal (továbbiakban: TH) ügyintézőjén keresztül az oktatási dékánhelyetteshez.
- (3) Ha a hallgató problémája **nem közvetlenül tanulmányokkal**, vagy ahhoz kötődő pénzügyekkel kapcsolatos, kérésével a Kari Hallgatói Részönkormányzathoz (HÖK/EGSC), illetve a Hallgatói Szolgáltató Irodához fordulhat.
- (4) **Egyetemi közéletet**, a társas együttélés szabályait sértő magatartás esetén hallgatótársára a HÖK/EGSC elnökénél tehet panaszt.
- (5) **Ösztöndíjjal, szociális támogatással** kapcsolatos ügyeket a HÖK-ön keresztül intézheti.



- (6) Ha valamely kari fórum, vagy személy döntését, határozatát jogsértőnek vagy szabályellenesnek ítéli meg a hallgató, TH ügyintézőjének átadott írásbeli panaszával a Tanulmányi Bizottság (továbbiakban: TB) elnökéhez fordulhat.
- (7) **Tanulmányokkal összefüggő panasz** esetén a hallgató a PTE Tanulmányi és Vizsgaszabályzatának (a továbbiakban: TVSZ) 5. § alapján illetékes Kari TB-hez fordulhat, amennyiben megítélése szerint valamely tanulmányi és vizsgaügyének intézése nem jogszabály vagy a szabályzat előírásai szerint történt.
- A panasz bejelentéséhez hallgatónak felmerülő problémájával kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét írásban szükséges megfogalmaznia és azt a szabályzatban leírt illetékesnek címezve a TH ügyintézőjének átadnia.
 - A TVSZ alapján a hallgató által kezdeményezett tanulmányi ügyekben első fokon a Kari TB jár el.

5. § Egyéb tanulmányi ügyek

- Abban az esetben, amennyiben a TVSZ egyéni mérlegelést tesz lehetővé, és nem tartozik a fentiek egyikébe sem, a kérést az oktatási dékánhelyettesnek szükséges címezni.
- A dékánnak kell címezni a dékáni méltányosság keretében teljesíthető kérelmeket. A hallgató jogviszonya során összesen egy esetben kaphat dékáni méltányosságot. A rendelkezések szerint a dékáni méltányosság keretében sem adható a tanulmányi követelmények alóli felmentés (pl. tantárgyat, vagy vizsgát elengedni, vagy előzetes követelményeket figyelmen kívül hagyni), valamint nem gyakorolható méltányosság a hallgatói jogviszony megszüntetését eredményező határozatokkal szemben.

6. § A panasz kezelése

- A hallgató tanulmányi ügyeivel kapcsolatos döntéseit jogszabályban meghatározott esetekben, valamint ha a hallgató kéri, a döntéstől számított 8 napon belül írásban e-mailen vagy postán közli.
- A TH a hallgató tanulmányi és vizsgaügyeivel, továbbá a hallgató pénzügyeivel kapcsolatos döntést nyilvántartásba veszi és rögzíti a Tanulmányi Rendszerben. A határozat kizárólag annak véglegessé válásakor hajtható végre.
- A döntésről szóló értesítés kézbesítéséről a TH ügyintézője gondoskodik.



7. § Jogorvoslat

- (1) A hallgató a panaszával kapcsolatos döntés vagy intézkedés, illetve intézkedésének elmulasztása ellen – a közléstől, ennek hiányában a tudomására jutásától számított tizenöt napon belül – jogorvoslattal élhet.
- (2) Az első fokon hozott határozattal szembeni panaszt a TH ügyintézőjének szükséges beadni a Másodfokú Tanulmányi Bizottságnak címezve.

8. § Záró rendelkezések

- (1) Jelen eljárásrend a kiadás napjától hatályos.
- (2) Jelen ügyrend rendelkezéseit először a 2018/2019. tanév 2. szemesztere során kell alkalmazni.
- (3) Az eljárásrendben említett kérelmekhez használandó űrlapok letölthetők a TH honlapjáról.

Pécs, 2019. április 18.

Potos Bernadett
tanulmányi hivatalvezető