



## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

### 1. A szabályzat célja

Jelen szabályzat célja, hogy egységes keretet biztosítson a hallgatói panaszok átlátható, tisztességes és hatékony kezelésére a Gyógyszertani Intézet Gyógyszertani és Méregtani Tanszékén, elősegítve a minőségi oktatást és a hallgatói elégedettséget.

### 2. A panasz benyújtása

A hallgatók panaszait a panasz jellegétől függően elektronikus úton (emailben) nyújthatják be:

- az illetékes Gyakorlatvezető részére, konkrét gyakorlati csoporttal vagy gyakorlati órával kapcsolatban,
- az Oktatási felelős vagy a Tanszékvezető részére, általános érvényű oktatási ügyekkel kapcsolatban.

Gyakorlatvezető és Oktatási felelős a panaszokat a Tanszékvezető felé továbbíthatja, az eset leírásával és megoldási javaslattal kiegészítve, amennyiben releváns. Hasonlóképp, Tanszékvezető a panaszt az Oktatási Rektorhelyettes felé továbbíthatja a megfelelő kiegészítésekkel, amennyiben releváns.

A panasz benyújtásakor kérjük megadni:

- a hallgató nevét és elérhetőségét,
- a panasz tárgyát és részletes leírását,
- az érintett tantárgy(ak) vagy oktató(k) megnevezését (ha releváns),
- a panaszhoz kapcsolódó esetleges bizonyítékokat (pl. dokumentumok).

Névtelen panaszok kivizsgálására a Tanszék nem köteles, azonban mérlegelheti azok figyelembevételét.

### 3. A panaszok kezelése

A beérkezett panaszokat az illetékes címzett (Gyakorlatvezető, Oktatási felelős vagy Tanszékvezető) megvizsgálja. Szükség esetén további információt kérhet a panasztevőtől vagy az érintett felektől.

A panasz kivizsgálása során biztosítani kell:

- az objektivitást és pártatlanságot,
- az érintettek meghallgatását,
- a személyes adatok védelmét.



#### 4. Határidők

A panasz beérkezését követően:

- **1 munkanapon belül** visszaigazolást küldünk a panasz befogadásáról,
- **legfeljebb 5 munkanapon belül** érdemi választ adunk.

Indokolt esetben a kivizsgálás határideje meghosszabbítható, amelyről a hallgatót tájékoztatni kell.

#### 5. Döntés és visszajelzés

A panasz kivizsgálását követően a hallgató írásban kap tájékoztatást:

- a vizsgálat eredményéről,
- a meghozott intézkedésekről és azok indoklásáról.

#### 6. Jogorvoslat

Amennyiben a hallgató nem ért egyet a döntéssel, jogosult az Egyetem vonatkozó szabályzatai szerinti további jogorvoslati lehetőségeket igénybe venni.

#### 7. Záró rendelkezések

Jelen szabályzat az intézet vezetőjének jóváhagyásával lép hatályba, és visszavonásig érvényes.

Kelt: Budapest, 2026. 03. 28.

P.h.

Dr. Jerzsele Ákos s.k.  
Tanszékvezető egyetemi docens