

A MAGYAR FELSŐOKTATÁSI AKKREDITÁCIÓS BIZOTTSÁG (MAB) PANASZKEZELÉS RENDJE

A panaszkezelés célja a felhasználói bizalom erősítése, és olyan átlátható, strukturált és hatékony belső eljárásrend biztosítása, melynek keretei között lehetőség nyílik valamely eljárás lebonyolításával kapcsolatos olyan probléma kifejezésére, amely nem képezheti formális fellebbezés alapját.

1. Alapelvek

1.1. A panaszkezelés célja, hogy fokozza a MAB partnereinek elégedettségét, valamint erősítse a felhasználók bizalmát a szervezet által folytatott tevékenységekkel kapcsolatosan.

1.2 A MAB a panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és eljárási szabályok szerint kezeli.

2. A panasz

2.1. Panasznak minősül a MAB-nál folyó eljárásokhoz kapcsolódó tevékenységekkel szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos kifogással él és megfogalmazza a tevékenység végrehajtásával kapcsolatos konkrét, egyértelmű igényét.

2.2. Nem minősül panasz, ha a partner a MAB-tól általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást kér.

3. A panaszos

3.1. Panaszos lehet a MAB döntéshozó, döntés-előkészítő bizottságának tagja, Titkárság dolgozója, a MAB-bal megbízási vagy egyéb jogviszonyban álló külső személy, szakértő, a MAB jogszabály által előírt tevékenységében, illetve eljárásában érintett intézmény, személy, a MAB külső partnerei, vagy a MAB tevékenysége eredményének felhasználója.

3.2. A MAB nem jár el anonim (név, e-mail cím hiánya), valamint olyan bejelentés alapján, melyből nem derül ki, hogy a bejelentő milyen, a 3.1. szerinti minőségében tesz panaszt.

4. A panasz előterjesztése

4.1. Panasz nyújtható be a MAB eljárásához kapcsolódó olyan tárgyban, amely nem minősül felülvizsgálatnak vagy a MAB joghatályos döntése elleni jogorvoslatnak. Panasz az értékelés előjelével kapcsolatban nem nyújtható be.

4.2. A panasz tárgya irányulhat többek között eljárási hibára, szabálytalanságra vagy a MAB, mint szervezet neve alatt eljáró személy magatartására.

4.3. A panasz előterjeszhető írásban a MAB Titkárság részére címezve papír alapon vagy elektronikusan.

4.3.1. A papír alapú beadványok esetében kizárólag 2 oldalas nyomtatású, sorszámozott oldalakkal ellátott, összefűzött / összetűzött, eredeti aláírással és eredeti mellékletekkel ellátott dokumentum adható be.

4.3.2. A beadványnak tartalmazni kell az előterjesztő nevét, elérhetőségét, azt, hogy milyen minőségében, és 4.2. pont alapján mivel kapcsolatban nyújtja be a panaszt, a panaszolt tényállást, és a rendelkezésre álló bizonyítékokat. A benyújtott panaszhoz mellékelni kell továbbá az érintett előzetes hozzájárulását az adatkezeléshez, amelyről szóló előzetes tájékoztatás [itt](#) érhető el.

4.3.4. A papír alapú beadványt a 1439 Budapest, Pf. 635 postacímre kell megküldeni, míg a panaszt a MAB Titkársági Információs Rendszerén (TIR) keresztül/a MAB Titkárság központi email címére (titkarsag@mab.hu) történő megküldéssel lehet elektronikus úton előterjeszteni.

4.4. A panasz szóban is előterjeszthető személyesen, online (valamilyen digitális eszköz és platform igénybevételével), vagy hibrid (online és személyes eljárás elemeit ötvöző) eljárás keretében.

4.4.1 A 4.4. szerinti esetben az eljárásban részt vevő látogató bizottság köteles a panaszt jegyzőkönyvezni, a tényállást rögzíteni. Amennyiben a panasz a látogató bizottság tevékenységével kapcsolatos, úgy a panaszos 4.3. pont szerint írásban kell, hogy panaszát benyújtsa, erről a látogató bizottság a panaszost tájékoztatja.

4.5. Az eljárás díjmentes. Azokra a panaszokra, amelyek tartalmukat tekintve felülvizsgálati kérelemnek felelnek meg, ezért elbírálásuk felülvizsgálati eljárás keretében történik, a felülvizsgálati eljárásra vonatkozó eljárásrend és díjszabás az irányadó.

5. A panaszkezelés eljárási rendje.

5.1. A MAB Titkárságra beérkezett panaszos beadványok formai ellenőrzése az iktatást követő 10 munkanapon belül történik meg. Ha az érkeztetett dokumentum nem felel meg a fentiekben leírt formai követelményeknek, a Titkárság az előterjesztőt határidő kitűzésével hiánypótlásra hívja fel. A határidő eredménytelen elteltét követően a MAB az addig rendelkezésre bocsátott adatok alapján jár el. A 3.2. pont szerinti esetben a MAB a panaszt hiánypótlásra történő felszólítás nélkül utasítja el.

5.2. A panaszt tartalma alapján a MAB mellett működő Felülvizsgálati Bizottság jogász szakképzettségű „felülvizsgálati szakreferense” (továbbiakban: referens) vizsgálja meg. Amennyiben a panasz felülvizsgálati kérelemnek minősül a panaszost írásban tájékoztatja, hogy a formailag megfelelő kérelmet a díj lerovása mellett nyújtsa be.

5.3. A panaszban foglalt állítások és tényállás tisztázása érdekében a referens a panasszal érintett személyt tisztázó kérdésekkel megkeresheti. Referens a panaszban foglalt tényállásról és a panasz megalapozottságáról összefoglaló jelentést készít.

5.4. Amennyiben a panasz természetes személy magatartásával kapcsolatos, az ügyben a MAB Etikai Bizottsága jár el a MAB Etikai Kódexe alapján, az abban foglalt eljárásrend szerint.

5.5. Minden más esetben a referensi jelentés alapján a MAB Felülvizsgálati Bizottsága, amennyiben a panasz megalapozott, a MAB döntéshozó, vagy döntés-előkészítő testületét felszólítja az eljárási hiba korrigálására. Megalapozott panasz mellett joghatályos döntéssel lezárult eljárásban, a hozott döntés abban az esetben helyezhető hatályon kívül, ha az eljárási hiba, tévedés a döntés érdemére kihatott. Minden más esetben a panasszal érintett eljárás eljárásrendjének felülvizsgálata, módosítása, kiegészítése szükséges a Felülvizsgálati Bizottság iránymutatása alapján.

Amennyiben szükségesnek tartja az FvB – felülvizsgálati referens jelentése mellett – a megalapozott döntés meghozatalához megkeresheti/meghallgathatja az illetékes MAB munkacsoport vezetőjét, s szükség esetén a panaszost is további információk, „bizonyítékok” beszerzése céljából.

5.6. A panasz nyomán tett intézkedésről, annak eredményről a panaszos közvetlen írásbeli választ kap.

5.7. A MAB a panaszkezelés során észlelt jogszabálysértésről köteles az ügyvel érintett törvényességi felügyeleti szervet tájékoztatni. Ezt a tájékoztatási kötelezettséget a panaszkezelés során is alkalmazni kell.

5.8. A panasz beérkezésétől számított 90 napon belül a panaszt el kell bírálni.

5.9. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a MAB azon tagja, vagy alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben, döntésben, vagy tevékenységben érintettként részt vett.

6. Egyéb rendelkezések

Elfogadta a MAB Testülete 2020/8/VII/2. számú határozatával

6.1. A panaszokkal kapcsolatos írásban rögzített dokumentumokat a MAB Titkárság kézi irattárában a panasz jogerős elbírálását követő öt évig meg kell őrizni. A dokumentumok kezelésére alkalmazni kell az Iratkezelési Szabályzat rendelkezéseit.

6.2. A felmerült panaszokról a MAB Titkárság éves gyakorisággal elemzést készít a MAB Testület számára. Az elemzés alapján a MAB felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése és csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a minőségirányítási eljárások folyamataiba. Az elemzés nyilvános.

Budapest, 2020. szeptember 25.