


# PANASZKEZELÉSI ÉS JOGORVOSLATI ELJÁRÁSREND

Érvénybe lép: 2024.03.11.

4. kiadás

## PANASZKEZELÉSI ÉS JOGORVOSLATI ELJÁRÁSREND

Összeállította:

  
**Farkas Adrienn**  
irányítási vezető

Jóváhagyta:

  
**Fülöp Anita**  
vizsgaközpont vezető



### Módosítások jegyzéke

Dátuma	Módosítás leírása
2021.05.26.	Felülvizsgálati kérelem jegyzőkönyve.
2021.09.20	Fogalmak pontosítása
2024.03.11	Fogalmak pontosítása, lábléc módosítása, az ügy kivizsgálására jogosult bizottság összetételének pontosítása, az eljárás folyamata

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK</b> .....	3
1. AZ ELJÁRÁSREND CÉLJA .....	3
2. AZ ELJÁRÁSREND HATÁLYA.....	3
3. AZ ELJÁRÁSREND TÁRGYI HATÁLYA .....	3
4. A FELÜLVIZSGÁLATI KÉRELEM ÉS A PANASZ BENYÚJTÁSA .....	4
5. A KIVIZSGÁLÁS FOLYAMATA.....	6
6. A DÖNTÉS.....	7
7. PANASZOK ÉS KÉRELMEK NYOMON KÖVETHETŐSÉGE, DOKUMENTÁLTSÁGA.....	7
<b>TÁJÉKOZTATÁS, ADATVÉDELEM</b> .....	7
1. TÁJÉKOZTATÁS.....	7
2. ADATVÉDELEM.....	7
3. TÁJÉKOZTATÁS JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEKRŐL .....	7
<b>FELLEBEZÉS - TÖRVÉNYESSÉGI KÉRELEM</b> .....	8
<b>KIHIRDETÉS, HATÁLYBA LÉPÉS</b> .....	8
<b>MELLÉKLETEK</b> .....	9

## ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK



### 1. AZ ELJÁRÁSREND CÉLJA

Az eljárásrend célja, hogy a Székesfehérvári Területi Független Vizsgaközpont (továbbiakban: Vizsgaközpont) működése körében olyan panaszkezelési eljárást alakítson ki – a Vizsgaközpont irányítási rendszerébe illeszkedő módon és a Vizsgaközponti integritás előmozdítása céljából –, hogy az érintettek panaszait, reklamációit, észrevételeit, egységesen, egyszerűen, eredményesen, és az érintettek jogos érdekeit maximálisan tiszteletben tartva tudja kezelni.

3

### 2. AZ ELJÁRÁSREND HATÁLYA

Az eljárásrend hatálya kiterjed:

-  a Vizsgaközponttal foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban álló személyekre, illetve
-  a jelentkezőkre és a vizsgázókra, valamint a panaszt, illetve felülvizsgálati kérelmet benyújtó érintettekre (a továbbiakban együtt: ügyfél).

### 3. AZ ELJÁRÁSREND TÁRGYI HATÁLYA

Az eljárásrend a Vizsgaközpontnak a **panasszal, a felülvizsgálati kérelemmel, valamint a törvényességi kérelemmel** kapcsolatos eljárását rögzíti.

#### Panasz:

A panasz olyan kérelem, bejelentés, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. Az eljárásban **panasznak minősül minden az ügyfélnek a vizsgabizottság valamely tagja, vagy a vizsga személyzetének más tagja tevékenységével vagy mulasztásával, a Vizsgaközponttal kapcsolatos kifogásának, reklamációjának bejelentése.**

#### Felülvizsgálati kérelem:

Az ügyfélnek a Vizsgaközpont által – a vizsgáztatással kapcsolatos folyamat bármely szakaszában – hozott döntés **felülvizsgálatára vonatkozó kérelme.** (továbbiakban felülvizsgálati kérelem)

**Törvényességi kérelem:**




A szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 12/2020. (II.7.) Korm. rendelet (Szkr.) 287. § (1) bekezdése alapján az akkreditált Vizsgaközpont döntése, intézkedése vagy intézkedésének elmulasztása ellen a vizsgázó jogszabálysértésre hivatkozva - a közléstől, ennek hiányában a tudomásra jutástól számított öt napon belül - törvényességi kérelmet nyújthat be. A benyújtásra meghatározott határidő elmulasztása jogvesztő, igazolásnak helye nincs.

**4. A FELÜLVIZSGÁLATI KÉRELEM ÉS A PANASZ BENYÚJTÁSA**

Az eljárásrendben rögzített formai követelményeknek megfelelő kérelmet, bejelentést a Vizsgaközpont befogadja, megvizsgálja.

Felülvizsgálati kérelmet minden esetben – a Vizsgaközpont vezetőjének címezve – írásban, aláírással ellátva, elérhetőséget feltüntetve, személyes átadással vagy elektronikusan kell benyújtani.

**Felülvizsgálati kérelem**

-  jelentkezés visszautasítása, (Jelentkezési lap érvénytelen, ha hiányosan vagy rosszul kitöltött, nincs aláírva vagy a jelentkezőt nem lehet beazonosítani, vagy határidőn túl érkezett meg. Elutasításra kerül a jelentkezés, ha díjfizetés határidőre nem történik meg);
-  felmentési kérelem visszautasítása esetén nyújtható be;
-  vizsgával kapcsolatos kérelem (felmentés) visszautasítása esetén az erről kézhez kapott döntést követő három napon belül van lehetősége felülvizsgálati kérelmet benyújtani az elutasított jelöltnek, írásban.

**Panasz**

Panaszt személyesen a Vizsgaközpont titkárságán, vagy – a Vizsgaközpont vezetőjének címezve – írásban, (névvel és elérhetőséggel ellátott) levélben vagy elektronikusan lehetséges benyújtani. A panaszok kivizsgálása tekintetében a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény 16. § (1b) a pontja alapján a névtelenül benyújtott panasz kivizsgálása mellőzhető.

Amennyiben a bejelentőnek nem áll módjában a panaszát írásba adni, úgy személyes jelenléte mellett a Vizsgaközpont munkatársa a panaszt a 1. sz. melléklet szerinti Panaszkezelési Jegyzőkönyvben rögzíti. Vizsgafolyamatban az esetleges kifogások helyben, panaszként kezelhetők.

### **Panasz a vizsgával összefüggésben:**




#### **Feltételekkel összefüggésben tett panasz**

Amennyiben a vizsgafeladatok végrehajtása során a vizsgázó úgy ítéli meg, hogy a feltételek nem felelnek meg a követelményeknek, pl. kevesebb idő biztosított az előírtnál vagy a berendezés, eszköz műszaki állapota a vizsgatevékenység alatt kifogásolható volt, úgy panaszát az észleléssel egyidejűleg kell megtennie a vizsgabizottságnak szóban, majd szükség esetén a Vizsgaközpontnak írásban is, legkésőbb a vizsgatevékenységek lezárását követő 24 órán belül.

#### **Egyéb panasz**

A Vizsgaközpont működésével, tevékenységével, folyamataival, esetleges mulasztásaival összefüggésben.

### **A benyújtott dokumentumoknak (panasz, felülvizsgálati kérelem) az alábbiakat kell tartalmaznia:**

-  A kérelmező, illetve a panaszos személyazonosító adatai.
-  A felülvizsgálati kérelem, illetve a panasz tárgya, indoklása.
-  A felülvizsgálati kérelem, illetve a panasz kelte, helye.

A felülvizsgálati kérelem, illetve panasz beérkezéséről a Vizsgaközpont a kérelmezőt írásban tájékoztatja.

**Bizonyítványban/oklevélben megjelölt minősítéssel kapcsolatosan felülvizsgálati kérelem nem adható be.**

A **személyesen benyújtott felülvizsgálati kérelem**, panasz esetén az átvevő személy dokumentáltan igazolja a felülvizsgálati kérelem, illetve a panasz átvételét a benyújtónak. A felülvizsgálati kérelmet, panaszt a Vizsgaközpont bármely munkatársa köteles átvenni, gondoskodni annak iktatásáról. Az átvett felülvizsgálati kérelemből vagy panaszról egy példányt vissza kell adni benyújtójának, amelyen szerepel az „átvettem” felirat az átvétel dátumával és az átvevő személy aláírásával.

A **postai úton vagy elektronikus levélben** beérkező panaszt, illetve felülvizsgálati kérelmet a titkárság iktatja, azonnali válaszlevélben igazolja vissza a beérkezést.

Minden beérkező felülvizsgálati kérelmet, panaszt a titkárság nyilvántartásba vesz.




Minden beérkezett felülvizsgálati kérelmet, panaszt egy munkanapon belül továbbítani kell a Vizsgaközpont vezetőnek, aki gondoskodik az adott probléma kivizsgálásáról.

## 5. A KIVIZSGÁLÁS FOLYAMATA

A felülvizsgálati kérelem, illetve a vizsgával, a Vizsgaközpont működésével, tevékenységével, folyamataival, esetleges mulasztásaival összefüggésben érkezett panasz kivizsgálását a Vizsgaközpont vezetője, tudomására jutását követően azonnal elrendeli.

Minden érkező panasz, illetve felülvizsgálati kérelem elbírálásra kerül abból a szempontból, hogy az a Vizsgaközpont felelősségi körébe tartozik-e, a Vizsgaközpont tevékenységével kapcsolatos-e.

**Az ügy kivizsgálására, illetve elbírálására a Vizsgaközpont vezetője által kijelölt bizottság (legalább 2 fő)**

-  **felülvizsgálati kérelem esetén két napon belül;**
-  **vizsgafolyamatban érkező panasz esetén a vizsga lezárásáig;**
-  **egyéb panasz esetén 30 napon belül**

megfogalmazza intézkedési javaslatát. A bizottságnak mérlegelnie kell, hogy a korábban hasonló ügyben indított vizsgálat eredménye figyelembe vehető-e.

A Bizottság tagjai azok lehetnek, akik a panasz vagy felülvizsgálati kérelem tárgyában megfelelő kompetenciákkal rendelkező szakemberek, a Vizsgaközpont pályázati névjegyzékében szerepelnek (vizsgabizottsági tag, jegyző) és az adott ügyben nincs érintettségük.

A Vizsgaközpont vezető a bizottság tagjainak felkérését követően felkérő levelet küld a bizottság tagjainak.

A Vizsgaközpont a megbízás elfogadását követően a Bizottság részére a tényállás tisztázásához szükséges dokumentumokat átadja. A Bizottság az ülésről feljegyzést készít, mely tartalmazza a tényállást és a tényállást követően hozott bizottsági javaslatokat, amely részletesen rögzíti a döntés alátámasztására vonatkozó érveket.

A bizottságnak nem lehet tagja, aki az ügyben személyesen érintett. Ha az ügyben a Vizsgaközpont vezetője érintett, úgy a bizottságot az irányítási vezető jelöli ki. A döntéshez szükséges minden információ összegyűjtéséért és ellenőrzéséért az irányítási vezető a felelős.

## 6. A DÖNTÉS

A Vizsgaközpont vezetője mérlegeli az intézkedési tervben lévő javaslatokat és dönt azok tárgyában. A Vizsgaközpont vezető személyes érintettsége esetén az irányítási vezető a döntés jóváhagyója. A megerősítő, illetve elutasító döntéséről a Vizsgaközpont vezetője aláírt, írásos dokumentumban értesíti a kérelmező panaszos felet.

7

## 7. PANASZOK ÉS KÉRELMEK NYOMON KÖVETHETŐSÉGE, DOKUMENTÁLT-SÁGA

A panaszok és kérelmek kivizsgálási folyamatának, nyomon követésének dokumentáltságáért az irányítási vezető a felelős.

## TÁJÉKOZTATÁS, ADATVÉDELEM

### 1. TÁJÉKOZTATÁS

Minden esetben, amikor a felülvizsgálati kérelem, panasz benyújtója nevét és elérhetőségét megadta, a Vizsgaközpont döntéséről tájékoztatja. A tájékoztatás iktatásának felelőse a Vizsgaközpont titkársága.

### 2. ADATVÉDELEM

A felülvizsgálati kérelem, panasz benyújtójának személyes adatait a Vizsgaközpont az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően GDPR szabályzata szerint kezeli. Az erről szóló adatkezelési tájékoztató a honlapon elérhető.

### 3. TÁJÉKOZTATÁS JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEKRŐL

#### Képesítő vizsga

Felülvizsgálati kérelemmel, panasszal összefüggésben meghozott döntésre kizárólag a Vizsgaközpont jogosult.

## Szakmai vizsga

Amennyiben felülvizsgálati kérelemmel, illetve panaszkezeléssel összefüggésben a Vizsgaközpont által meghozott döntést a jelentkező, jelölt, tanúsított személy nem fogadja el további jogorvoslatért az NSZFH-hoz (Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Hivatal) fordulhat.

## FELLEBEZÉS - TÖRVÉNYESSÉGI KÉRELEM

Az Szkr. 287. § (2) bek. alapján a törvényességi kérelmet a szakképzési államigazgatási szervnek kell címezni, de az akkreditált Vizsgaközpont8hoz kell benyújtani. Az akkreditált Vizsgaközpont a törvényességi kérelmet a törvényességi kérelemmel kapcsolatos véleményével és a törvényességi kérelemmel érintett szakmai vizsgára megbízott vizsgafelügyelő állásfoglalásával együtt öt napon belül továbbítja a szakképzési államigazgatási szervnek.

Az Szkr. 287. § (3) bek. alapján a törvényességi kérelmet a szakképzési államigazgatási szerv a beérkezést követő naptól számított öt napon belül bírálja el.

## KIHIRDETÉS, HATÁLYBA LÉPÉS

Jelen eljárásrendet a Vizsgaközpont a honlapján nyilvánosságra hozza.



## MELLÉKLETEK

1. számú melléklet: Panaszkezelési jegyzőkönyv

2. számú melléklet: Felülvizsgálati kérelem jegyzőkönyve



<b>PANASZKEZELÉSI JEGYZŐ- KÖNYV</b>	Panaszkezelési jkv száma: ..... Érintett vizsga száma:..... Érintett vizsgaidőszak:..... Iktatószám:.....
Kiadás dátuma: 2021.05.26.	

A panaszt benyújtó neve:	
Elérhetősége (cím, telefonszám, e-mail):	
A panaszt átvevő neve:	Az átvétel ideje:
<b>A panasz leírása vagy az írásban beadott panasz tárgya</b>	
..... ..... .....	
..... A panaszos aláírása	..... A panaszt átvevő aláírása
A panasz visszaigazolási dátuma:	Visszaigazolást küldő:
A panasz kivizsgáló /elbíráló bizottság tagjai:	..... .....
A döntés és a tervezett helyesbítő / megelőző intézkedés: (vagy a hivatkozás leírása )	
<b>VIZSGAKÖZPONT</b>	
A tervezett helyesbítő/megelőző intézkedés felelőse:	.....
határideje:	.....
..... Vizsgaközpont vezető	..... Dátum
Bejelentő felé a döntés értesítésének dátuma/ módja:	
<input type="checkbox"/> A helyesbítő/megelőző intézkedéseket ellenőriztük és megfelelőnek találtuk. <input type="checkbox"/> A helyesbítő/megelőző intézkedéseket ellenőriztük és nem találtuk megfelelőnek.	
Dátum	Irányítási vezető
Megjegyzés:	

<b>FELÜLVIZSGÁLATI KÉRELEM JEGYZŐKÖNYVE</b>	Felülvizsgálati kérelem jkv száma: .....
	Érintett vizsga száma:..... Érintett vizsgaidőszak:..... Iktatószám:.....
Kiadás dátuma: 2021.05.26.	

A felülvizsgálati kérelmet benyújtó neve:	
Elérhetősége (cím, telefonszám, e-mail):	
A kérelmet átvevő neve:	Az átvétel ideje:
<b>A felülvizsgálati kérelem leírása vagy az írásban beadott kérelem tárgya:</b>  ..... A kérelmet benyújtó aláírása ..... A kérelmet átvevő aláírása	
A kérelem visszaigazolási dátuma:	Visszaigazolást küldő:
A felülvizsgálati kérelmet kivizsgáló/elbíráló bizottság tagjai:	..... .....
A döntés és a tervezett helyesbítő / megelőző intézkedés: (vagy a hivatkozás leírása)	
A tervezett helyesbítő/megelőző intézkedés felelőse:	.....
határideje:	.....
..... Vizsgaközpont vezető	..... Dátum
Bejelentő felé a döntés értesítésének dátuma/ módja:	
<input type="checkbox"/> A helyesbítő/megelőző intézkedéseket ellenőriztük és megfelelőnek találtuk. <input type="checkbox"/> A helyesbítő/megelőző intézkedéseket ellenőriztük és nem találtuk megfelelőnek.	
Dátum	Irányítási vezető
Megjegyzés:	

