

TÖRVÉNYESSÉGI KÉRELEM ÉS PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁSREND

Az Intézményi Vizsgáztatásirányítási és Működtetési Kézikönyv eredeti törzspéldánya a Vizsgaközpont irodájában megtalálható.

1

Részlet a Székesfehérvári Területi Független Vizsgaközpont Intézményi Vizsgáztatási Kézikönyvéből

9. TÖRVÉNYESSÉGI KÉRELEM ÉS PANASZKEZELÉS

9.1. Törvényességi kérelem

A 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.¹

A törvényességi kérelmet a szakképzési államigazgatási szervnek kell címezni, de az akkreditált szakképzési vizsgaközpontoz kell benyújtani.

A benyújtott törvényességi kérelmet a Vizsgaközpont iktatja, majd a szakmai vizsgálóval érintett vizsgafelügyelő állásfoglalását a Vizsgaközpont haladéktalanul írásban megkéri. Ezzel egyidőben az ügyintézés eredményességét támogatva a Vizsgaközpont a vizsgafelügyelőt telefonon is megkeresheti. A Vizsgaközpont vezető a benyújtott törvényességi kérelemhez kapcsolódóan elkészíti az állásfoglalását.

A 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.

¹ Szkr. 287.§ (1)



Székesfehérvári Területi Független Vizsgaközpont

8000 Székesfehérvár, Lövölde utca 42.

Tel: +3670/198-6546

E-mail: fuggetlenvizsgakozpont@szfsc.hu

Web: www.fuggetlenvizsgakozpont.hu

A törvényességi kérelmet a szakképzési államigazgatási szerv a beérkezést követő naptól számított öt napon belül bírálja el.²

A Vizsgaközpont a törvényességi kérelemmel kapcsolatos nyilvántartással (MIR NYT-21) rendelkezik, a nyomtatványát jelen Kézikönyv 28. számú melléklete rögzíti, a Vizsgaközpont a nyilvántartást folyamatosan vezeti és a dokumentumokat 5 évig megőrzi.

2

9.2. Egyéb, a Vizsgaközpontnak címzett panaszok

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.

A Vizsgaközpont a vizsga kihirdetett eredményére vonatkozóan nem fogad be panaszt.

A panasz benyújtójának személyes adatait a Vizsgaközpont az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően, a GDPR szabályzata és az Adatkezelési tájékoztatóban foglaltak szerint kezeli.

A panaszok és kérelmek kivizsgálási folyamatának, kivizsgálásáért a irányítási vezető a felelős. Az eljárásrendben rögzített formai követelményeknek megfelelő kérelmet, bejelentést a Vizsgaközpont befogadja, megvizsgálja. Formanyomtatvány kitöltésére nincs szüksége a panaszosnak, a benyújtott dokumentumban, minden a panaszhoz kapcsolódó releváns információt tartalmaznia kell.

² 12/2020.(II.7.) Kormányrendelet 287.§ (1)-(3)







Panaszt **személyesen** a Vizsgaközpont ügyfélszolgálatán, vagy – a Vizsgaközpont vezetőjének címezve – **írásban**, (névvel és elérhetőséggel ellátott) **levélben vagy elektronikusan** lehetséges benyújtani.

Amennyiben a bejelentőnek **nem áll módjában a panaszát írásba adni**, úgy személyes jelenléte mellett a Vizsgaközpont munkatársa a panaszt **Panaszkezelési Jegyzőkönyvben** rögzíti. A panaszkezelési jegyzőkönyv nyomtatvány *jelen Kézikönyv 27. számú melléklete* rögzíti.

9.2.1. Panasz tartalma

A benyújtott dokumentumnak legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:

-  Ügyfél panaszos személyazonosító adatai;
-  Vizsga megnevezése, vizsga időpontja;
-  Panasz tárgya, indoklása;
-  Panasz kelte, helye.

A panasz beérkezéséről a Vizsgaközpont a kérelmezőt **írásban tájékoztatja**. Amennyiben a panaszban foglaltak áttekintését követően az irányítási vezető hiányosnak minősíti a benyújtott panaszt, **a tényállás pontos felállítása céljából felhívja a hiánypótlásra az ügyfél figyelmét**. A hiánypótlásra nyitva álló határidőt a **Vizsgaközpont 5 munkanapban jelöli meg**. Amennyiben az ügyfél nem tesz eleget a hiánypótlásnak, a benyújtott panaszban foglaltak alapján hozza meg döntését a vizsgaközpont vezető.

A **személyesen benyújtott** panasz esetén az átvevő személy dokumentáltan igazolja a panasz átvételét a benyújtónak. Az átvett felülvizsgálati kérelemből vagy panaszból egy példányt vissza kell adni benyújtójának, amelyen szerepel az „**átvettem**” felirat az átvétel dátumával és az átvevő személy aláírásával.

Amennyiben a panaszt a Vizsgaközpont bármely munkatársa veszi át, **köteles haladéktalanul az irányítási vezető részére átadni**.



Székesfehérvári Területi Független Vizsgaközpont
8000 Székesfehérvár, Lövölde utca 42.
Tel: +3670/198-6546
E-mail: fuggetlenvizsgakozpont@szfszc.hu
Web: www.fuggetlenvizsgakozpont.hu

A **postai úton vagy elektronikus levélben** beérkező panaszt a Vizsgaközpont iktatja, azonnali válaszlevélben igazolja vissza a beérkezést. Minden beérkező panaszt **a Vizsgaközpont nyilvántartásba vesz**. Minden beérkezett panaszt **egy munkanapon belül** továbbítani kell az irányítási vezetőnek, aki gondoskodik az adott probléma kivizsgálásáról.

Amennyiben **telefonon keresztül történik a panaszfelvétel**, erről jegyzőkönyv készül, majd a Vizsgaközpont munkatársa által elkészített jegyzőkönyvet az ügyfél részére megküldésre kerül. Az ügyfélnek vissza kell igazolnia a jegyzőkönyv tartalmának elfogadását.

Minden beérkező panasz érkeztetést és iktatást követően a panasz nyilvántartásban (MIR-NYT-07) is rögzítésre kerül. **A panaszok nyilvántartásának nyomtatványa jelen Kézikönyv 26. számú mellékletét képezi.**

9.2.2. Kivizsgálás folyamata

A vizsgával, a Vizsgaközpont működésével, tevékenységével, folyamataival, esetleges mulasztásaival összefüggésben érkezett panasz kivizsgálását az irányítási vezető, **tudomására jutását követően azonnal elrendeli.**

Minden beérkező panasz 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 független szakértőt (legalább 1 fő) bízhat meg.

 **vizsgafolyamatban érkező panasz esetén a vizsga lezárásáig;**

 **egyéb panasz esetén 30 napon belül;**

Amennyiben lényeges eltérést fedez fel a Vizsgaközpont vezetője a Vizsgabizottság véleménye és a független szakértő vizsgálati eredménye között további független szakértőket kérhet fel.

Független szakértők azok lehetnek, akik a **panasz tárgyában** megfelelő kompetenciákkal rendelkező, a Vizsgaközpont szakértői névjegyzékében szerepelnek (vizsgabizottsági tag) és az adott ügyben nincs érintettségük.

Az irányítási vezető a független szakértőnek felkérését követően **felkérő levelet küld számára, amely összeférhetlenségre, pártatlanságra és titoktartásra vonatkozó nyilatkozatot is tartalmaz.**

A Vizsgaközpont a megbízás elfogadását követően a szakértő részére **a tényállás tisztázásához szükséges dokumentumokat átadja.** A szakértő **jegyzőkönyvet készít,** mely tartalmazza az alábbiakat:

- a) a jegyzőkönyv készítésének helyét és idejét, oldalszámozást,
- b) a jelenlévő szakértő nevét,
- c) a panaszra vonatkozó lényeges nyilatkozatokat, megállapításokat,
- d) a szakértő aláírását,
- e) a tényállást és a tényállást követően hozott szakértői javaslatot, amely részletesen rögzíti **a döntés alátámasztására vonatkozó érveket.**

Szakértő nem lehet, aki az ügyben személyesen érintett. A döntéshez szükséges **minden információ összegyűjtéséért és ellenőrzéséért** az irányítási vezető a felelős.

9.2.3. Döntés

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

Amennyiben a panaszban, **már korábban vizsgázott személy(ek) is bizonyítottan érintett(ek) és informálásuk indokolt,** úgy őt (őket) a Vizsgaközpontnak szükség szerint a kivizsgálási eljárás alatt, de legkésőbb a panaszos döntésről történő értesítésével egyidejűleg tájékoztatnia kell.

A kivizsgálás eredményével összefüggésben, amennyiben szükséges, a Vizsgaközpont **meghatározza a szükséges helyesbítő, megelőző intézkedéseket. A helyesbítő, megelőző**



Székesfehérvári Területi Független Vizsgaközpont

8000 Székesfehérvár, Lövölde utca 42.

Tel: [+3670/198-6546](tel:+36701986546)

E-mail: fuggetlenvizsgakozpont@szfszc.hu

Web: www.fuggetlenvizsgakozpont.hu

intézkedés kidolgozásáért, bevezetéséért, majd az ellenőrzésért az irányítási vezető a felelős.

A Vizsgaközpont a **panaszokról nyilvántartással** (*MIR NYT-07*) rendelkezik, azt folyamatosan vezeti és a dokumentumokat 5 évig megőrzi.

