



Száma: ER02	Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend	Kiadás dátuma 2025.01.02.
Verzió: 2.0		1/9 oldal

Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend (ER02)

Érvénybe lép: 2025.01.02.

Összeállította:

Dr. Nyiri Csilla
irányítási vezető

Jóváhagyta:

Bujtor István
vizsgaközpont vezető

Száma: ER02	Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend	Kiadás dátuma: 2025.01.02.
Verzió: 2.0		3/9 oldal

Illetékesség, felelősség és hatáskör

A panaszok kezelésével (nem megfelelő termék), a helyesbítő és megelőző tevékenységgel, kapcsolatos fontosabb illetékességeket, felelősségeket és hatásköröket az alábbi hatásköri mátrix foglalja össze.

A jelölések értelmezése:

- D | döntés a feladat végrehajtásáról
- V | a feladat végrehajtása
- E | a feladat végrehajtásában való kötelező együttműködés
- T | a feladatról tájékoztatást kap

V - Vizsgaközpontvezető

M – Minőségirányítási vezető

T - Titkárságvezető

Feladatok, tevékenységek	V	M	T
A felülvizsgálati kérelem és a panasz fogadása	T	T	V
A benyújtott dokumentum ellenőrzése	T	E	V
A beérkező panasz, illetve felülvizsgálati kérelem adminisztrációja	T	T	V
Kivizsgálási folyamat	E	E	E
Döntés a Jelentkezés visszautasítás	D	E	T
Döntés a Vizsgával kapcsolatos kérelem (felmentés) visszautasítása	D	E	T
Döntés a Vizsgával kapcsolatos panaszról	D	E	T
Döntés egyéb a vizsgaközpont működésével, tevékenységével, folyamataival, esetleges mulasztásaival összefüggésben tett panaszról.	D	E	T
Tájékoztatás	T	E	V
Adatvédelem	T	T	V
A nem megfelelő termék kezelés elrendelése	V	E	T
Helyesbítő tevékenység elrendelése	V	E	T
Megelőző tevékenység elrendelése	V	E	T

Száma: ER02	Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend	Kiadás dátuma: 2025.01.02.
Verzió: 2.0		4/9 oldal

1. Általános rendelkezések

1. Az eljárásrend célja

Az eljárásrend célja, hogy a Vizsgaközpontműködése 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.

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.

Fellebbezés:

A jelentkező, a jelölt vagy a vizsgázott személy (együtt: ügyfél) kérése a kívánt vizsgáztatási folyamattal kapcsolatban a Vizsgaközpont által a vizsgáztatás bármely szakaszában hozott döntés újbóli megfontolása érdekében, a döntés felülvizsgálatára vonatkozó kérelem.

Panasz:

A panasz olyan kérelem, bejelentés, elégedetlenség kifejezése, de nem fellebbezés, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá.

Az eljárásban panasznak minősül az ügyfél minden vizsgaközponttal kapcsolatos kifogása, reklamációja bejelentése, amelyet a vizsgabizottság valamely tagja, vagy a vizsga személyzetének más tagja tevékenységével kapcsolatban tesz. Panasz továbbá minden ilyen témájú bejelentés, ha az közreműködő szervezettől, partnertől érkezik.

4. A felülvizsgálati kérelem és a panasz benyújtása

Az eljárásrendben rögzített formai követelményeknek nem megfelelő kérelmet, bejelentést a vizsgaközpont nem fogadja be, azt nem vizsgálja.

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

Száma: ER02	Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend	Kiadás dátuma: 2025.01.02.
Verzió: 2.0		5/9 oldal

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.

4.1.1. Jelentkezés visszautasítása esetén az erről kézhez kapott döntést követően három napon belül van lehetősége felülvizsgálati kérelmet benyújtani az elutasított jelöltnek, írásban.

4.1.2. Vizsgával kapcsolatos kérelem(felmentés) visszautasítása esetén az erről kézhez kapott döntést követő három napon belül van lehetősége felülvizsgálati kérelmet benyújtani az elutasított jelöltnek, írásban.

4.2. Panaszt személyesen a vizsgaközpont titkárságán, 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 a 1. sz. melléklet szerinti Panaszkezelési Jegyzőkönyvben rögzíti.

Vizsgafolyamatban az esetleges kifogások helyben, panaszként kezelhetőek.

4.2.1. Panasz a vizsgával összefüggésben:

a) értékeléssel összefüggésben tett panasz

A vizsga során az értékeléssel összefüggő észrevételeit a vizsgázó, a vizsgaszabályzatban rögzített módon teheti meg az alábbiak szerint:

A vizsgaközpont minden, az interaktív vizsgafeladattal, értékelési útmutatóval, értékeléssel kapcsolatos észrevételt, panaszt továbbít az érintett szakképzési államigazgatási szervnek és a továbbiakban útmutatásai szerint jár el.

b) 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.

Száma: ER02	Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend	Kiadás dátuma: 2025.01.02.
Verzió: 2.0		6/9 oldal

4.2.2. panasz egyéb a vizsgaközpont működésével, tevékenységével, folyamataival, esetleges mulasztásaival összefüggésben

4.3. A benyújtott dokumentumnak 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 panaszbeérkezéséről a vizsgaközpont a kérelmezőt írásban tájékoztatja.

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

4.4. 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 levélen, elektronikus levélen vagy a honlapon keresztül beérkező panaszt, illetve felülvizsgálati kérelmet a titkárság iktatja, azonnali válaszlevélben igazolja vissza a beérkezést.

Minden beérkező felülvizsgálati kérelmet, panaszt a titkárság nyilvántartásba vesz, a minőségirányítási vezető felügyeli a folyamatot.

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

A panasz benyújtásának határideje: 3 nap. A benyújtásra meghatározott határidő elmulasztása jogvesztő, igazolásnak helye nincs

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.

Amennyiben a panaszban, már korábban vizsgázott személy(ek) is bizonyítottan érintett(ek), úgy Őt (Őket) a Vizsgaközpont szükség szerint a kivizsgálási eljárás alatt tájékoztatja, de legkésőbb a

Száma: ER02	Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend	Kiadás dátuma: 2025.01.02.
Verzió: 2.0		7/9 oldal

panaszos, döntésről történő értesítésével egyidejűleg. A tájékoztatás abban az esetben nem szükséges, ha a kivizsgálás eredménye azt igazolja, hogy a panasz a vizsgázott személyt, személyeket, illetve korábban kiállított bizonyítványukat érdemben nem érinti.

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 kérelemesetén két napon belül,
- vizsgafolyamatban érkező panasz esetén a vizsga lezárásig,
- 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 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. Panaszok és kérelmek nyomon követhetősége, dokumentáltsága

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

8. Titoktartási kötelezettség terheli a panaszkezelési és jogorvoslati eljárásban résztvevőket az eljárás teljes ideje alatt, a beérkezett panasszal, vizsgálatával és a döntéssel kapcsolatban semmilyen információt nem adnak ki nem illetékes, harmadik félnek. A Vizsgaközpontot, a vizsgafelügyelőt és a vizsgabizottság további tagját az egyes vizsgatevékenységek tekintetében azok lezárásáig, a vizsgafelügyelőt, a vizsgabizottság további tagját és a szakmai vizsga jegyzőjét a vizsgaeredmények tekintetében azok kihirdetéséig titoktartási kötelezettség terheli.

9. A vizsgaközpont a kivizsgálás eredményével összefüggésben Nem megfelelő vizsga kezelése, helyesbítő és megelőző tevékenység (ER06) eljárásrend alapján intézkedést hoz.

Száma: ER02	Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend	Kiadás dátuma: 2025.01.02.
Verzió: 2.0		8/9 oldal

2. 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

1. Képesítő vizsga

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

2. Szakmai vizsga

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

4. Törvényességi kérelem

A szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 12/2020. (II.7.) Korm. rendelet (Szkr.) 287. § (1) bekezdése alapján 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.

Az Szkr. 287. § (2) bek. alapján a törvényességi kérelmet a szakképzési államigazgatási szervnek kell címezni, de a Vizsgaközponthoz kell benyújtani. 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.

Száma: ER02	Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend	Kiadás dátuma: 2025.01.02.
Verzió: 2.0		9/9 oldal

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

A vizsgaközpont minden törvényességi kérelm, panasz dokumentumai 5 évig köteles megőrizni.

5. Kihirdetés, hatályba lépés

Jelen eljárásrendet a vizsgaközpont a honlapján nyilvánosságra hozza.

MELLÉKLETEK: FORMANYOMTATVÁNY A SZÁMMAL, MEGNEVEZÉSSSEL ÉS AZ ÉLETBE LÉPTETÉS DÁTUMÁVAL AZONOSÍTVA. MELLÉKLETEK ÖNÁLLÓAN MÓDOSULNAK.

A dokumentum neve	Dokumentum jelölése	Életbeléptetés dátuma
Panaszkezelési jegyzőkönyv	F-ER02-01	2025.01.02..