

Váci Vizsgaközpont

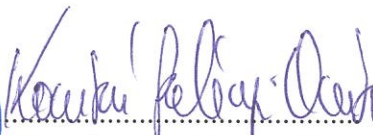
PANASZKEZELÉSI ÉS JOGORVOSLATI ELJÁRÁSREND

Verzió: 1.0

Érvénybe lép: 2025.12.03.

Készítette és kiadta:




Kocsisné Szelényi Anita
vizsgaközpont vezető

Verzió- és változáskövetés**Verziókövetés**

Verziószám	Hatályba lépés kezdete	Hatályosság vége
1.0	2025.12.03.	

Változáskövetés

Sorszám	Dátum	Változás leírása
1.		
2.		
3.		

Általános rendelkezések

Az eljárásrend célja

Az eljárásrend célja, hogy a vizsgaközpont működése körében olyan panaszkezelési eljárást alakítson ki – a vizsgaközpont irányítási rendszerébe illeszkedő módon és a vizsgaközponti integritás előmozdítása céljából –, hogy

- a) az érintettek panaszait, reklamációit, észrevételeit, egységesen, egyszerűen, eredményesen, és az érintettek jogos érdekeit maximálisan tiszteletben tartva tudja kezelni,
- b) minden panasszal konstruktív, pártatlan módon és kellő időben foglalkozzon,
- c) a panasz benyújtása, kivizsgálása és a vonatkozó döntés ne eredményezzen diszkriminatív lépést a panaszos féllel szemben,
- d) a jelen szabályzat vizsgaközpont honlapján történő közzétételével a panaszok kezelésének eljárása nyilvánosan elérhető legyen,
- e) a panasz benyújtójának személyes adatait a vizsgaközpont az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően a GDPR szabályzat szerint kezelje. Az erről szóló adatkezelési tájékoztató a honlapon elérhető.

Az eljárásrend hatálya

Az eljárásrend hatálya kiterjed:

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

Az eljárásrend tárgyi hatálya

Az eljárásrend a vizsgaközpontnak a panasszal, valamint a törvényességi kérelemmel kapcsolatos eljárását rögzíti.

A törvényességi kérelem

A szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 12/2020. (II.7.) Korm. rendelet (Szkr.) 287. § (1) bekezdése alapján az akkreditált szakképzési 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 törvényességi kérelmet a szakképzési államigazgatási szervnek kell címezni, de az akkreditált vizsgaközponthoz 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 törvényességi kérelmet a szakképzési államigazgatási szerv a beérkezést követő naptól számított öt napon belül bírálja el.

Panaszkezelés

A panasz meghatározása

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 kifogása, reklamációja bejelentése.

A panasz benyújtásának tárgyköre:

- a) A jelentkezés visszautasításával kapcsolatban tett panasz: 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 határideőre nem történik meg, vagy a jelentkezéshez szükséges bemeneti feltételek megléte nem bizonyított.
- b) Vizsgával kapcsolatos kérelem (felmentés) visszautasítása esetén tett panasz.
- c) Az értékeléssel összefüggésben tett panasz: a vizsga kihirdetett eredményére vonatkozóan vizsgaközpont nem fogad be panaszt.
- d) 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.

A panasz benyújtásra vonatkozó határidő

A jelentkezés és a vizsgával kapcsolatos kérelem visszautasításával kapcsolatban tett panasz benyújtásának határideje: a határozat közlésétől számított 3 napon belül.

Egyéb esetben tett panasz benyújtásának határideje: annak érdekében, hogy a kivizsgálandó körülmények aktualitás lehetőleg ne sérüljön, 8 munkanapon belül.

A panasztételre vonatkozó tartalmi és formai megkötések, a benyújtás elfogadott módja

A panaszt minden esetben a *Panaszkezelési jegyzőkönyv* formanyomtatvány alkalmazásával, írásban, aláírással ellátva, elérhetőséget feltüntetve, személyes átadással, illetve a vizsgaközpont vezetőjének címezve postai úton vagy az aláírt szkennelt változat elektronikus megküldésével kell benyújtani.

A panasz kapcsán a *Panaszkezelési jegyzőkönyv* formanyomtatvány alkalmazása segítségével megadandó kötelező adatok:

- a) a kérelmező, illetve a panaszos személyazonosító adatai,

- b) a panasz tárgya, indoklása,
- c) a panasz kelte, helye.

Amennyiben a bejelentőnek nem áll módjában a panaszát írásba adni, úgy személyes jelenléte mellett a vizsgaközpont munkatársa a panaszt a *Panaszkezelési jegyzőkönyv* formanyomtatvány alkalmazásával rögzíti.

A panasz beérkezéséről a vizsgaközpont a kérelmezőt írásban tájékoztatja:

- a) A személyesen benyújtott panasz esetén az átvevő személy dokumentáltan igazolja a panasz átvételét a benyújtónak. A panaszt a vizsgaközpont bármely munkatársa köteles átvenni, gondoskodni annak iktatásáról. Az átvett panaszról egy példányt vissza kell adni benyújtójának, amelyen szerepel az „átvettem” felirat az átvétel dátumával és az átvevő személy aláírásával.
- b) A levélen vagy elektronikus levélen beérkező panaszt a vizsgaközpont iktat, és a címzett/átvevő azonnali válaszlevélben igazolja vissza a beérkezést.

A vizsgaközpont minden beérkező panaszt nyilvántartásba vesz.

A címzett/átvevő minden beérkezett panaszt egy munkanapon belül továbbít a vizsgaközpont vezetőnek, aki gondoskodik az adott probléma kivizsgálásáról.

Vizsgafolyamatban az esetleges kifogások helyben, panaszként kezelhetők, azonban a vizsgát követő munkanapon azonnal meg kell, hogy történjen a panasz *Panaszkezelési jegyzőkönyv* formanyomtatvány alkalmazásával történő, jegyző általi rögzítése.

A tartalmi és formai megkötések be nem tartása esetén a vizsgaközpont eltekinthet a panasz kivizsgálásától.

A panasz kivizsgálása,

A panasz kivizsgálását a vizsgaközpont vezetője, tudomására jutását követően azonnal elrendeli. Minden érkező 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 bizottság (legalább 2 fő)

- a) jelentkezés és a vizsgával kapcsolatos kérelem visszautasításával kapcsolatban tett panasz esetén két napon belül,
- b) vizsgafolyamatban érkező panasz esetén a vizsga lezárásig,
- c) 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 a szakmai koordinátor jelöli ki. A döntéshez szükséges minden információ összegyűjtéséért és ellenőrzéséért a vizsgaközpont vezető, érintettsége esetén a szakmai koordinátor a felelős.

Döntés, tájékoztatás az eredményekről

A kivizsgálás eredményével összefüggésben meg kell határozni a szükséges helyesbítő, megelőző intézkedéseket a *Panaszkezelési jegyzőkönyv* formanyomtatvány alkalmazásával.

A vizsgaközpont vezetője mérlegeli az intézkedési tervben lévő javaslatokat és dönt azok tárgyában. A vizsgaközpont vezető személyes érintettsége esetén a szakmai koordinátor a döntés jóváhagyója. A megerősítő, illetve elutasító döntéséről a vizsgaközpont vezetője a *Panaszkezelési jegyzőkönyv* formanyomtatvány alkalmazásával aláírt, 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 vizsgaközpont szükség szerint a kivizsgálási eljárás alatt, de legkésőbb a panaszos döntésről történő értesítésével egyidejűleg tájékoztatja.

Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekrőlKépesítő vizsga:

A panasszal összefüggésben meghozott döntésre kizárólag a vizsgaközpont jogosult.

Szakmai vizsga:

Amennyiben a panaszkezeléssel összefüggésben a vizsgaközpont által meghozott döntést az ügyfél nem fogadja el további jogorvoslatért az NSZFH-hoz (Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Hivatal) fordulhat.

A panaszok és törvényességi kérelmek nyilvántartása, megőrzése

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

A vizsgaközpontnak a *Panasz nyilvántartás*ban nyilvántart minden törvényességi kérelmet és panaszt és az ezekhez kapcsolódó dokumentumokat 5 évig megőrzi.