



Száma: ER02	Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend	1/10 oldal
-------------	--	------------

Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend

Hatályba lép: 2025.01.02.	Verziószám: 4.
Összeállította:	Jóváhagyta:
	
Demeter Olga Elza irányítási vezető	Visontai-Kovács Ászlő Vizsgaközpont vezető



Száma: ER02	Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend	2/10 oldal
-------------	--	------------

Tartalomjegyzék

Fejezet száma	Fejezet cím	Oldalszám
I.	Általános rendelkezések	4.
II.	Tájékoztatás, adatvédelem	8.
III.	Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről	8.
IV.	Kihirdetés, hatályba lépés	10.

Módosítások jegyzéke	
Fejezet	Módosítás tartalma



Száma: ER02	Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend	3/10 oldal
-------------	--	------------

Illetékesség, felelősség és hatáskör

A táblázatban az irányítási vezető a dokumentumok naprakész kezelésért kijelölt munkatárs feladata a dokumentumok frissítése, archiválása és a használat felügyelete.

A rövidítések jelentése:

D | döntés a feladat végrehajtásáról

V | a feladat végrehajtása

E | a feladat végrehajtásában való kötelező együttműködés

T | a feladatról tájékoztatást kap

V - Vizsgaközpontvezető

IV – Irányítási vezető

VK – Vizsgaszervezési koordinátor

T - Titkárságvezető

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



Száma: ER02	Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend	4/10 oldal
-------------	--	------------

I. Általános rendelkezések

1. Az eljárásrend célja

Az eljárásrend célja, hogy a Várna Országos Műszaki Vizsgakomplexum (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.

2. Az eljárásrend személyi 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 érintettek (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 kérése a kívánt eredménnyel kapcsolatban a vizsgabizottság által hozott döntés újbóli megfontolása érdekében.

A vizsgaközpontra vonatkoztatva: Felülvizsgálati kérelem az, amelyet Vizsgaközpont saját hatáskörben megvizsgál, majd a vizsgálat eredménye tükrében döntést hoz. A kérelem irányulhat a kérelmet benyújtó személyét érintő döntés újbóli megfontolására, illetve az értékelési feladatot ellátó vizsgabizottsági tag által javasolt eredmény megváltoztatására.

A vizsgaeredményre vonatkozóan Vizsgaközpont által meghozott végleges döntés ellen felülvizsgálati kérelem nem nyújtható be. Vélt vagy valós jogszabálysértés esetén Vizsgaközpont intézkedése vagy intézkedésének elmulasztása ellen törvényességi kérelem nyújtható be a 12/2020. (II.7.) Korm. rendelet 287. §-a alapján.

Panasz:

A panasz olyan kérelem, bejelentés, 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 minden az ügyfélnek a vizsgabizottság valamely tagja, vagy a vizsga személyzetének más tagja tevékenységével vagy mulasztásával, a vizsgaközponttal kapcsolatos kifogása, reklamációja bejelentése, amelyre választ vár.

Vizsgaközpontra vonatkoztatva: Elégedetlenség kifejezése, (de nem fellebbezés), amelyet egy egyén vagy szervezet küld a vizsgaközpontnak meghatározott személy, szervezet vagy egy



Száma: ER02	Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend	5/10 oldal
-------------	--	------------

együttműködő partner vizsgával kapcsolatos magatartására, tevékenységére vonatkozóan. A Vizsgaközpont a panasz kivizsgálásáról gondoskodik.

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.

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 az előre meghatározott 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 azt.

Vizsgafolyamatban az esetleges kifogások helyben, panaszként kezelhetők.

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:

Írásbeli vizsgatevékenység értékelésével összefüggésben

A vizsgázó a kijavított és értékelt írásbeli vizsgadolgozatot és az értékelési útmutatót a



Száma: ER02	Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend	6/10 oldal
-------------	--	------------

lebonyolítási szabályzatban meghatározott módon és időben megtekintheti. A megtekintésre lehetőséget kell biztosítani, hogy a vizsgázó az eredményhirdetést követően az írásbeli dolgozatát megtekinthesse.

Panasz kizárólag az értékelési útmutatóban foglaltaktól eltérő javítás vagy az értékelés számszaki hibája esetében tehető. A vizsgázónak a kijavított és értékelt dolgozatra tett panaszait illetően a vizsgaközpont dönt. A vizsgaközpont határoz az írásbeli vizsgatevékenység javasolt értékelésének megváltoztatásáról, ha a vizsgafeladatok javításánál az értékelési útmutatóban foglaltakat nem vették figyelembe, vagy a vizsgafeladatokban téves javítás, ki nem javított hiba található.

Interaktív vizsgatevékenység esetén a javított vizsgadolgozatba betekintés lehetőségéről, módjáról a vizsgaközpont, a szakképzésért felelős minisztérium utasításai alapján kaphat felhatalmazást, ennek birtokában vizsgaközpont az érintetteket tájékoztatja.

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.

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

4.3.1. 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 panasz beérkezéséről 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 panaszból egy



Száma: ER02	Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend	7/10 oldal
-------------	--	------------

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, az irányítási 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 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 kérelem esetén 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 a irányítási vezető jelöli ki. A döntéshez szükséges minden információ összegyűjtéséért és ellenőrzéséért az irányítási vezető a felelős.



Száma: ER02	Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend	8/10 oldal
-------------	--	------------

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.

II. 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 a GDPR szabályzata szerint kezeli. Az erről szóló adatkezelési tájékoztató a honlapon elérhető.

III. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

1. Képesítő vizsga

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



Száma: ER02

Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend

9/10 oldal

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.

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.

Az Szkr. 287. § (2) bek. alapján a 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 a törvényességi kérelmet a szakképzési államigazgatási szerv a beérkezést követő naptól számított öt napon belül bírálja el.

A vizsgaközpont minden törvényességi kérelem, panasz dokumentumait 5 évig köteles megőrizni.

IV. Kihirdetés, hatályba lépés

Jelen eljárásrendet a vizsgaközpont a honlapján nyilvánosságra hozza.



Száma: F-ER02-01	Panaszkezelési Jegyzőkönyv	Kiadás dátuma: 2024.07.01.
Verzió: 2.0		1/1 oldal

Panaszjkv száma:		1. Panasz ☐
Érintett vizsga száma:	Iktatószám:	2. Felülvizsgálat: ☐
A panaszt benyújtó neve:		
Elérhetősége (cím, telefonszám, e-mail):		
A panaszt átvevő neve:		Az átvétel ideje:
A panasz leírása vagy az írásban beadott panasz tárgya		
..... 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)		
A tervezett helyesbítő / megelőző intézkedés felelőse:..... határideje:.....		
..... Vizsgaközpont vezető		 Elrendelés dátuma
Bejelentő felé a döntés értesítésének dátuma/ módja:		
☐ A helyesbítő / megelőző intézkedéseket ellenőriztük és megfelelőnek találtuk. ☐ A helyesbítő/ megelőző intézkedéseket ellenőriztük és nem találtuk megfelelőnek.		
Dátum		Irányítási vezető
Megjegyzés:		

