

## PANASZKEZELÉSI ÉS JOGORVOSLATI ELJÁRÁSREND

**Hatálybalépés dátuma: 2024.07.01.**

Összeállította:

  
**Takácsné Tompos Rita**  
irányítási vezető

Jóváhagyta:

  
**dr. Rác Zoltán**  
vizsgaközpont vezető



sorszám	Kiadmány jellege	Módosítások jegyzéke		Hatályba lépés dátuma
		Fejezet	Módosítás tartalma	
1.	eredeti kiadás			2021.11.01.
2.	2. kiadás	I/3.	Fellebbezés és panasz definiálása	2022.07.27.
3.	2. kiadás	4. fejezet	Felülvizsgálati kérelem, panasz benyújtása - átdolgozás	2022.07.27.
4.	2. kiadás	1.sz melléklet	A panaszkezelési jegyzőkönyv kiegészítése	2022.07.27.
5.	3. kiadás		Jogszabályváltozás miatti átdolgozás	2024.07.01.

## Tartalomjegyzék

1.	Általános rendelkezések .....	3
1.1	Az eljárásrend célja .....	3
1.2	Az eljárásrend hatálya .....	3
1.3	Az eljárásrend tárgyi hatálya.....	3
1.3.1	Fellebbezés:.....	3
1.3.2	Panasz: .....	3
2.	A felülvizsgálati kérelem és a panasz benyújtása.....	3
2.1	Felülvizsgálati kérelem .....	3
2.2	Panasz.....	4
2.3	Benyújtott dokumentum.....	5
2.3.1	Benyújtott dokumentumok átvétele, kezelése.....	5
3.	A kivizsgálás folyamata.....	5
4.	A döntés .....	6
5.	Panaszok és kérelmek nyomon követhetősége, dokumentáltsága.....	6
6.	Tájékoztatás, adatvédelem.....	6
6.1	Tájékoztatás.....	6
6.2	Adatvédelem.....	6
7.	Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről.....	7
7.1	Szakmai vizsga.....	7
7.2	Képesítő vizsga .....	7
7.3	Hatósági vizsga .....	7
8.	Törvényességi kérelem .....	7
9.	Kihirdetés.....	7
10.	Melléklet .....	7

## 1. Általános rendelkezések

### 1.1 Az eljárásrend célja

Az eljárásrend célja, hogy a Bakonyi Szakmai 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.

### 1.2 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).

### 1.3 Az eljárásrend tárgyi hatálya

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

#### 1.3.1 Fellebbezés:

A jelentkező, a jelölt vagy a vizsgáztatott személy kérése a kívánt vizsgáztatási státuszával kapcsolatban a vizsgaközpont által hozott döntés újbóli megfontolása érdekében.

#### 1.3.2 Panasz:

A panasz elégedetlenség kifejezése, de nem fellebbezés, amelyet egy egyén vagy szervezet küld a vizsgaközpontnak az adott testület vagy egy közreműködő személy tevékenységeire vonatkozóan, és amelyre választ vár.

## 2. A felülvizsgálati kérelem és a panasz benyújtása

Felülvizsgálatra vonatkozó kérelmet, panaszt ügyfeleink a vizsgaközpont ügyfélszolgálatán keresztül nyújthatnak be a vizsgaközpont honlapján megjelölt elérhetőségeken.

### 2.1 Felülvizsgálati kérelem

Felülvizsgálati kérelem nyújtható be:

1. *jelentkezés visszautasítása esetén*

(a 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 a díjfizetés határidőre nem történik meg). A jelentkezés visszautasítása esetén az elutasított jelöltnek az erről kézhez kapott döntést követően három napon belül van lehetősége felülvizsgálati kérelmet benyújtani.

### *2. felmentési kérelem visszautasítása esetén*

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

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

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

**A vizsga kihirdetett eredményére vonatkozóan vizsgaközpont nem fogad be felülvizsgálati kérelmet.**

## **2.2 Panasz**

Panasz nyújtható be

### *1. feltételekkel összefüggésben*

Amennyiben a vizsgafeladatok végrehajtása során a vizsgázó úgy ítéli meg, hogy a feltételek nem felelnek meg a követelményeknek, pl. kevesebb idő biztosított az előírtnál (KKK/PK), 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.

### *2. egyéb, a vizsgaközpont működésével, tevékenységével, folyamataival, esetleges mulasztásaival összefüggésben*

Panaszt minden esetben – a vizsgaközpont vezetőjének címezve – írásban, aláírással ellátva, elérhetőséget feltüntetve (név, levelezési cím, elektronikus elérhetőség, telefonszám), személyes átadással vagy postai úton vagy elektronikusan kell benyújtani.

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

**Vizsgafolyamatban az esetleges kifogások helyben, panaszként kezelendők.**

## 2.3 Benyújtott dokumentum

A benyújtott dokumentum tartalmazza:

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

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

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

### 2.3.1 Benyújtott dokumentumok átvétele, kezelése

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 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 vizsgaközpont munkatársa iktatja, azonnali válaszlevélben igazolja vissza a beérkezést.

Minden beérkező felülvizsgálati kérelmet, panaszt a vizsgaközpont nyilvántartásba vesz.

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

## 3. 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 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 szakmai vezető jelöli ki. A döntéshez szükséges minden információ összegyűjtéséért és ellenőrzéséért az irányítási vezető a felelős.

#### **4. A döntés**

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

#### **5. Panaszok és kérelmek nyomon követhetősége, dokumentáltsága**

A vizsgaközpont minden törvényességi kérelmet, panaszt nyilvántart és a dokumentumokat 5 évig megőrzi. A panaszok és kérelmek kivizsgálási folyamatának, nyomon követésének dokumentáltságáért az irányítási vezető a felelős.

#### **6. Tájékoztatás, adatvédelem**

##### **6.1 Tájékoztatás**

Minden esetben, amikor a felülvizsgálati kérelem, panasz benyújtója nevét és elérhetőségét megadta, a vizsgaközpont döntéséről tájékoztatja. A tájékoztatást a vizsgaközpont munkatársa iktatja, kezeli a vizsgaközpont *Dokumentum és iratkezelési szabályzatában* előírtaknak megfelelően.

##### **6.2 Adatvédelem**

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

## 7. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

### 7.1 Szakmai vizsga

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

### 7.2 Képesítő vizsga

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

### 7.3 Hatósági vizsga

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

## 8. 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.

## 9. Kihirdetés

Jelen eljárásrendet a vizsgaközpont a honlapján nyilvánosságra hozza.

## 10. Melléklet

1.sz. melléklet - Panaszkezelési jegyzőkönyv



Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend

1.sz. melléklet

## PANASZKEZELÉSI JEGYZŐKÖNYV

**Kiadás  
dátuma:  
2024.07.01.**

Panaszkezelési jkv száma:	.....	Érintett vizsga időpontja:	.....
Érintett vizsga száma	.....	Iktatószám:	.....

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 kivizsgáló /elbíráló bizottság tagjai:

.....  
.....

A döntés és a tervezett helyesbítő / megelőző intézkedés: (vagy a hivatkozás leírása )

A döntés és a tervezett helyesbítő / megelőző intézkedés oka és indoklása:

A tervezett helyesbítő / megelőző intézkedés felelőse:.....

határideje:.....

.....  
Vizsgaközpont vezető

.....  
Elrendelés dátuma

Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend

1.sz. melléklet

## PANASZKEZELÉSI JEGYZŐKÖNYV

Kiadás  
dátuma:  
2024.07.01.

Panaszkezelési jkv száma:	.....	Érintett vizsga időpontja:	.....
Érintett vizsga száma	.....	Iktatószám:	.....

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