

## Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend

**Érvénybe lép: 2024.07.01.**

Összeállította:

Kun Viktória

minőségirányítási vezető

Jóváhagyta:

Gerley Katalin

vizsgaközpont vezető

## TARTALOMJEGYZÉK

|                                                                      |          |
|----------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK .....</b>                              | <b>4</b> |
| 1. AZ ELJÁRÁSREND CÉLJA.....                                         | 4        |
| 2. AZ ELJÁRÁSREND HATÁLYA .....                                      | 4        |
| 3. AZ ELJÁRÁSREND TÁRGYI HATÁLYA .....                               | 4        |
| 4. MEGHATÁROZÁSOK .....                                              | 4        |
| <b>II. PANASZKEZELÉS.....</b>                                        | <b>5</b> |
| 5. PANASZ BENYÚJTÁSÁNAK ESETEI.....                                  | 5        |
| 5.1. <i>Jelentkezés visszautasítása esetén</i> .....                 | 5        |
| 5.2. <i>Felmentési kérelem visszautasítása esetén</i> .....          | 5        |
| 6. A PANASZ BENYÚJTÁSÁNAK MÓDJA .....                                | 6        |
| 7. A PANASZ TARTALMI KÖVETELMÉNYEI.....                              | 6        |
| 8. A PANASZ ÁTVÉTELE .....                                           | 6        |
| 9. A KIVIZSGÁLÁS FOLYAMATA .....                                     | 6        |
| 10. A DÖNTÉS .....                                                   | 7        |
| 11. PANASZOK ÉS KÉRELMEK NYOMON KÖVETHETŐSÉGE, DOKUMENTÁLTSÁGA ..... | 7        |
| <b>III. TÁJÉKOZTATÁS, ADATVÉDELEM .....</b>                          | <b>7</b> |
| 12. TÁJÉKOZTATÁS .....                                               | 7        |
| 13. ADATVÉDELEM.....                                                 | 7        |
| <b>IV. TÁJÉKOZTATÁS JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEKRŐL .....</b>            | <b>8</b> |
| 14. TÖRVÉNYESSÉGI KÉRELEM SZAKMAI ÉS RÉSZSZAKMAI VIZSGA ESETÉN.....  | 8        |
| 15. TÖRVÉNYESSÉGI KÉRELEM KÉPESÍTŐ VIZSGA ESETÉN .....               | 8        |

## Módosítások jegyzéke

| Módosítás dátuma | Kiadás                                                                                        | Módosított terület                                                             |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
|                  | Módosítás oka, változás tartalma                                                              |                                                                                |
|                  | Kiadás 1v.: Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend_20210825                               |                                                                                |
| 2024.07.01       | <ul style="list-style-type: none"><li>Jogszabály változással összefüggő átdolgozás.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Az eljárásrend teljes területe</li></ul> |
|                  | Kiadás 2v.: Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend_20240701                               |                                                                                |
|                  |                                                                                               |                                                                                |
|                  |                                                                                               |                                                                                |
|                  |                                                                                               |                                                                                |
|                  |                                                                                               |                                                                                |
|                  |                                                                                               |                                                                                |
|                  |                                                                                               |                                                                                |
|                  |                                                                                               |                                                                                |

## I. Általános rendelkezések

### 1. Az eljárásrend célja

Az eljárásrend célja, hogy a Fővárosi Szakképzési és Felnőttképzési 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.

### 2. Az eljárásrend hatálya

Az eljárásrend a vizsgaközpontnak a panasszal kapcsolatos részletes eljárását rögzíti, valamint a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról 12/2020. (II. 7.) Korm. rendeletben meghatározott törvényességi kérelemmel kapcsolatos rendelkezést tartalmazza.

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.

### 4. Meghatározások

- Panasz  
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.
- Bejelentő: minden olyan személy, aki a vizsgaközponthoz panaszt vagy nem panasznak minősülő egyéb tartalmú bejelentést tesz.
- Panaszkezelési eljárás: A panaszként megtett bejelentés kivizsgálására, a kivizsgálás eredményeként meghozott döntésre vonatkozó eljárási rend.
- Észrevétel: A vizsgafolyamatban, illetve a vizsgával összefüggésben érkező - panasznak nem minősített- visszajelzés, megkeresés, amelyről szükség szerint feljegyzés készül és amelyekre helyesbítő, megelőző intézkedés hozható.

## II. Panaszkezelés

### 5. Panasz benyújtásának esetei

#### 5.1. 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 határideje nem történik meg.

A jelentkezés visszautasítása esetén az elutasított jelentkezőnek az erről kézhez kapott döntést követően három napon belül van lehetősége a döntés felülvizsgálta érdekében panaszt benyújtania.

#### 5.2. Felmentési kérelem visszautasítása esetén.

Vizsgálattal kapcsolatos felmentési kérelem visszautasítása esetén az elutasított jelentkezőnek az erről kézhez kapott döntést követő három napon belül van lehetősége a döntés felülvizsgálta érdekében panaszt benyújtania.

#### 5.3. Vizsgáztatással összefüggésben

Amennyiben a vizsgázó úgy ítéli meg, hogy a vizsga során sérelem érte a vizsgabizottság vagy a vizsgán részt vevő egyéb személyzet részéről (pl. etikai szabályok sérülése, eljárási hiba vétsége), úgy panaszt a vizsga utolsó vizsgatevékenységének napján 23 óra 59 percéig tehet a vizsgaközpontnak címezve.

Utólagos, a határidő lejártát követően, illetve a vizsgaeredmény birtokában tett bejelentést a vizsgaközpont panaszként nem vizsgál.

#### 5.4. A vizsgán biztosított 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 észrevételét az észleléssel egyidejűleg kell megtennie a vizsgabizottságnak szóban.

Amennyiben a probléma nem kerül a vizsgázó számára elfogadható módon rendezésre, abban az esetben panaszt a vizsga utolsó vizsgatevékenységének napján 23 óra 59 percig tehet a vizsgaközpontnak címezve.

Utólagos, a határidő lejártát követően, illetve a vizsgaeredmény birtokában tett bejelentést a vizsgaközpont panaszként nem vizsgál.

#### 5.5. Egyéb, a vizsgaközpont működésével, tevékenységével, folyamataival, esetleges mulasztásaival összefüggésben

Egyéb tartalmú panaszt, mely a vizsgaközpont működésével, folyamataival, esetleges mulasztásával kapcsolatosak a vizsgaközpont időkorlát nélkül fogadja és vizsgálja.

**A vizsga kihirdetett eredményére vonatkozóan a vizsgaközpont nem fogad be panaszt!**

Nem minősül panasz, ha a jelentkező, vizsgázó általános tájékoztatást, véleményt, állásfoglalást vagy méltányossági intézkedést igényel.

## 6. A panasz benyújtásának módja

A panaszt a vizsgaközpont vezetőjének címezve elsősorban elektronikusan vagy személyesen kell benyújtani.

Postai úton a panaszt abban az esetben lehet megküldeni, ha annak vizsgaközpontba való érkezése a vonatkozó esetekben a megadott határidőig biztosított.

Amennyiben a bejelentőnek nem áll módjában a panaszt írásba adni, úgy személyes jelenléte mellett a vizsgaközpont munkatársa a panaszt Panaszkezelési Jegyzőkönyvben rögzíti. (1. sz. melléklet)

## 7. A panasz tartalmi követelményei

A panasz tartalmazza:

- a panaszt benyújtójának személyazonosító adatait, elérhetőségét,
- vonatkozó esetben az érintett vizsga, vizsgatevékenység időpontját, helyszínét,
- a panasz tárgyát, indoklását azonosítva a kifogásolt eljárást,
- a panasz benyújtójának konkrét igényét annak megfogalmazását, hogy a panaszos milyen változást, illetve célt szeretne elérni,
- a panasz keltét, helyét,
- a panaszt benyújtó aláírását.

Tartalmi és formai követelményeknek nem megfelelő panasz esetén a vizsgaközpont eltekinthet annak kivizsgálásától.

## 8. A panasz átvétele

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 panaszból egy példányt vissza kell adni benyújtójának, amelyen szerepel az „átvettem” felirat az átvétel dátumával és az átvevő személy aláírásával.

A levélben, elektronikus levélben érkezett panaszt a titkárság iktatja. A panasz beérkezéséről annak benyújtója visszajelzést kap.

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

## 9. A kivizsgálás folyamata

A vizsgaközpont vezetője a panasz kivizsgálását elrendeli. A jelentkezés vagy a felmentési kérelem korábbi elutasítását felülvizsgálja.

A felülvizsgálati kérelem, illetve a vizsgálóval, 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 Fővárosi Szakképzési és Felnőttképzési 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 minőségirányítási vezető jelöli ki. A döntéshez szükséges minden információ összegyűjtéséért és ellenőrzéséért az minőségirányítási vezető a felelős.

### **10. A döntés**

A vizsgaközpont vezetője mérlegeli az intézkedési tervben lévő javaslatokat és dönt azok tárgyában. A Vizsgaközpont vezető személyes érintettsége esetén a minőségirányítási vezető a döntés jóváhagyója.

A megerősítő, illetve elutasító döntésről a vizsgaközpont vezetője írásban értesíti a panaszos felet.

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

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

## **III. Tájékoztatás, adatvédelem**

### **12. Tájékoztatás**

Minden esetben, amikor a panasz benyújtója megadta a nevét és az elérhetőségét, a vizsgaközpont tájékoztatja őt a döntéséről. A tájékoztatás iktatásának felelőse a titkársági asszisztens.

A panaszkezelésre és jogorvoslatra vonatkozó eljárásrendjét a vizsgaközpont honlapján nyilvánosságra hozza.

### **13. Adatvédelem**

A panasz benyújtójának személyes adatait a vizsgaközpont az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően a kezeli. Az adatkezelési tájékoztató a honlapon elérhető.

#### IV. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

##### 14. Törvényességi kérelem szakmai és részs szakmai vizsga esetén

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.

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.

A törvényességi kérelmet a szakképzési államigazgatási szerv a beérkezést követő naptól számított öt napon belül bírálja el. (A szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 12/2020. (II.7.) Korm.rendelet 287. §)

##### 15. Törvényességi kérelem képesítő vizsga esetén

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.

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 együtt öt napon belül továbbítja a szakképzési államigazgatási szervnek.

A törvényességi kérelmet a szakképzési államigazgatási szerv a beérkezést követő naptól számított öt napon belül bírálja el. (A szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 12/2020. (II.7.) Korm.rendelet 287. § )