Fővárosi Szakképzési és Felnőttképzési Vizsgaközpont

1138 Budapest, Váci út 179-183.
vizsgakozpont@fszf.hu | www.fszf.hu | +36 70 371 7745

Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend

Érvénybe lép: 2026.10.05.

Összeállította:

Kun Viktória

minőségirányítási vezető

Jóváhagyta:

Gerley Katalin

vizsgaközpont vezető

TARTALOMJEGYZÉK

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK 4

1. AZ ELJÁRÁSREND CÉLJA 4
2. AZ ELJÁRÁSREND HATÁLYA 4
3. AZ ELJÁRÁSREND TÁRGYI HATÁLYA 4
4. MEGHATÁROZÁSOK 4

II. PANASZ/ FELLEBEZÉS KEZELÉS 5

5. FELLEBEZÉS BENYÚJTÁSÁNAK ESETEI 5
   5.1. Jelentkezés visszautasítása esetén 5
   5.2. Felmentési kérelem visszautasítása esetén. 5
6. PANASZ VIZSGÁZTATÁSSAL ÖSSZEFÜGGÉSBEN 5
   6.1 Amennyiben a vizsgázó úgy ítéli meg, hogy a vizsga során sérelem érte, ... 5
   6.2. Értékeléssel összefüggésben 5
7. A PANASZ BENYÚJTÁSÁNAK MÓDJA 6
8. A PANASZ TARTALMI KÖVETELMÉNYEI 6
9. A PANASZ ÁTVÉTELE 7
10. A KIVIZSGÁLÁS FOLYAMATA 7
11. A DÖNTÉS 7
12. PANASZOK ÉS KÉRELMEK NYOMON KÖVETHETŐSÉGE, DOKUMENTÁLTSÁGA 7

III. TÁJÉKOZTATÁS, ADATVÉDELEM 8

13. TÁJÉKOZTATÁS 8
14. ADATVÉDELEM 8

IV. TÁJÉKOZTATÁS JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEKRŐL 8

15. TÖRVÉNYESSÉGI KÉRELEM SZAKMAI ÉS RÉSZSZAKMAI VIZSGA ESETÉN 8
16. TÖRVÉNYESSÉGI KÉRELEM KÉPESÍTŐ VIZSGA ESETÉN ..... **HIBA! A KÖNYVJELZŐ NEM LÉTEZIK.**

V. 1.SZ. MELLÉKLET PANASZKEZELÉSI JEGYZŐKÖNYV 9

Módosítások jegyzéke

Módosítás dátuma	Kiadás Módosítás oka, változás tartalma	Módosított terület
	Kiadás 1v.: Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend_20210825	
2024.07.01	• Jogszabály változással összefüggő átdolgozás.	• Az eljárásrend teljes területe
	Kiadás 2v.: Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend_20240701	
2026.10.05	• Fellebezés és panasz szétválasztása, pontosítása, • Az értékeléssel kapcsolatos panasz pontosítása	• 4.pont • 6.2 pont
	Kiadás 3v.: Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend_20261005	

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.

- Fellebbezés:
  A vizsgaközpont vonatkozásában, a vizsgaközpont által hozott döntés felülvizsgálatára vonatkozó kérelem.

- 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. Panasz/ Fellebezés kezelés

5. Fellebezés 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 határidőre 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.

Vizsgával 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.

6. Panasz vizsgáztatással összefüggésben

6.1 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.

6.2. Értékeléssel összefüggésben

Az értékelt írásbeli vizsgadolgozatba való betekintés nem lehetséges, kivéve, ha arra vonatkozóan az adott szakképesítésre vonatkozó Programkövetelmény, valamint egyéb jogszabály utasítást tartalmaz. A vizsga során az értékeléssel összefüggő észrevételeit a vizsgázó a vizsgaszabályzatban rögzített módon teheti meg az alábbiak szerint:

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 való rendelkezésre a vizsgaközpont, a szakképzésért felelős minisztérium utasításai alapján kaphat felhatalmazást, ennek birtokában a vizsgaközpont az érintetteket tájékoztatja.

6.3. 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.

6.4. 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 panasznak, ha a jelentkező, vizsgázó általános tájékoztatást, véleményt, állásfoglalást vagy méltányossági intézkedést igényel.

7. 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 panaszát írásba adni, úgy személyes jelenléte mellett a vizsgaközpont munkatársa a panaszt Panaszkezelési Jegyzőkönyvben rögzíti. (1. sz. melléklet)

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

8. 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.

9. 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.

10. A kivizsgálás folyamata

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

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 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.

11. 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.

12. Panaszok és kérelmek nyomon követhetősége, dokumentáltsága

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

III. Tájékoztatás, adatvédelem

13. Tájékoztatás

Minden esetben, amikor a panasz, felülvizsgálati kérelem 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.

14. 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.

A vizsgaközpont munkatársai teljes titoktartásra kötelezettek minden esetben a tudomásukra jutott tények és adatok tekintetében, az eljárás megszűnése után is.

IV. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

15. Törvényességi kérelem szakmai, részszakmai és 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 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. §)

V. 1.sz. melléklet Panaszkezelési jegyzőkönyv

PANASZKEZELÉSI JEGYZŐKÖNYV	Jegyzőkönyv száma: Érintett vizsga száma: Érintett vizsgaidőszak:
Kiadás dátuma:	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 visszaigazolási dátuma: A panasz kivizsgáló /elbíráló bizottság tagjai:	Visszaigazolást küldő: …….. ……
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:	minőségirányítási vezető