

Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend

Hatályos: 2021.04.02.

Összeállította:

Wartha Attila
irányítási vezető

Jóváhagyta:

Dr. Taschner Róbert
vizsgaközpont vezető

PANASZKEZELÉSI ÉS
JOGORVOSLATI ELJÁRÁSREND



Változások jegyzéke:

sorszám:	változás leírása:	változás indoka:	változás dátuma:	bejegyezte:
1	bevezetés		2021.04.02.	Wartha Attila

A dokumentum hatálya:	2021. 04.02	E-név:	Soproni Akkreditált Vizsgaközpont_Panaszkezelés és jogorvoslati eljárásrend_2021_V01.01	
Dokumentum státusza:	nyilvános	Azonosító:		oldal 1 / 12
Folyamatgazda:	Wartha Attila	Jóváhagyta:	Dr. Taschner Róbert	

A dokumentum csak a nyomtatás napján alkalmazható.

Nyomtatva: 2021. 11. 22.

I. Általános rendelkezések

1. Az eljárásrend célja

Az eljárásrend célja, hogy a Soproni Akkreditált 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 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.

Fellebbezés:

Az ügyfélnek a vizsgaközpont által – a vizsgáztatással kapcsolatos folyamat bármely szakaszában – hozott döntés **felülvizsgálatára vonatkozó kérelme**. (továbbiakban felülvizsgálati kérelem)

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.

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.

A dokumentum hatálya:	2021. 04.02	E-név:	Soproni Akkreditált Vizsgaközpont_Panaszkezelés és jogorvoslati eljárásrend_2021_V01.01
Dokumentum státusza:	nyilvános	Azonosító:	oldal 2 / 12
Folyamatgazda:	Wartha Attila	Jóváhagyta:	Dr. Taschner Róbert

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 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.

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 lebonyolítási szabályzatban meghatározott módon és időben megtekintheti. A megtekintésre úgy kell időt biztosítani, hogy a vizsgázó panaszait a vizsga utolsó vizsgatevékenységének megkezdése előtt, írásban leadhassa a vizsgaszervező képviselőjének.

Panasz kizárólag az értékelési útmutatóban foglaltaktól eltérő javítás vagy az értékelés számszaki hibája esetében tehető. A vizsgázónak a kijavított és értékelt dolgozatra tett

A dokumentum hatálya:	2021. 04.02	E-név:	Soproni Akkreditált Vizsgaközpont_Panaszkezelés és jogorvoslati eljárásrend_2021_V01.01
Dokumentum státusza:	nyilvános	Azonosító:	oldal 3 / 12
Folyamatgazda:	Wartha Attila	Jóváhagyta:	Dr. Taschner Róbert

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 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 előírnál 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 dokumentum hatálya:	2021. 04.02	E-név:	Soproni Akkreditált Vizsgaközpont_Panaszkezelés és jogorvoslati eljárásrend_2021_V01.01	
Dokumentum státusza:	nyilvános	Azonosító:		oldal 4 / 12
Folyamatgazda:	Wartha Attila	Jóváhagyta:	Dr. Taschner Róbert	

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

4.3. 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 panaszról 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 titkárság iktatja, azonnali válaszlevélben igazolja vissza a beérkezést.

Minden beérkező felülvizsgálati kérelmet, panaszt a titkárság nyilvántartásba vesz.

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

5. A kivizsgálás folyamata

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 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 dokumentum hatálya:	2021. 04.02	E-név:	Soproni Akkreditált Vizsgaközpont_Panaszkezelés és jogorvoslati eljárásrend_2021_V01.01	
Dokumentum státusza:	nyilvános	Azonosító:		oldal 5 / 12
Folyamatgazda:	Wartha Attila	Jóváhagyta:	Dr. Taschner Róbert	

PANASZKEZELÉSI ÉS JOGORVOSLATI ELJÁRÁSREND



- 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 dokumentum hatálya:	2021. 04.02	E-név:	Soproni Akkreditált Vizsgaközpont_Panaszkezelés és jogorvoslati eljárásrend_2021_V01.01	
Dokumentum státusza:	nyilvános	Azonosító:		oldal 6 / 12
Folyamatgazda:	Wartha Attila	Jóváhagyta:	Dr. Taschner Róbert	

A dokumentum csak a nyomtatás napján alkalmazható.

Nyomtatva: 2021. 11. 22.

A bizottságnak nem lehet tagja, aki az ügyben személyesen érintett. Ha az ügyben a vizsgaközpont vezetője érintett, úgy a bizottságot az irányítási vezető jelöli ki. A döntéshez szükséges minden információ összegyűjtéséért és ellenőrzéséért az irányítási vezető a felelős.

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.

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 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.

2. Szakmai vizsga

A dokumentum hatálya:	2021. 04.02	E-név:	Soproni Akkreditált Vizsgaközpont_Panaszkezelés és jogorvoslati eljárásrend_2021_V01.01	
Dokumentum státusza:	nyilvános	Azonosító:		oldal 7 / 12
Folyamatgazda:	Wartha Attila	Jóváhagyta:	Dr. Taschner Róbert	

PANASZKEZELÉSI ÉS JOGORVOSLATI ELJÁRÁSREND



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

A dokumentum hatálya:	2021. 04.02	E-név:	Soproni Akkreditált Vizsgaközpont_Panaszkezelés és jogorvoslati eljárásrend_2021_V01.01	
Dokumentum státusza:	nyilvános	Azonosító:		oldal 8 / 12
Folyamatgazda:	Wartha Attila	Jóváhagyta:	Dr. Taschner Róbert	

A dokumentum csak a nyomtatás napján alkalmazható.

Nyomtatva: 2021. 11. 22.

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 vizsgaközpontoz 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.

IV. Kihirdetés, hatályba lépés

Jelen eljárásrendet a vizsgaközpont a honlapján nyilvánosságra hozza.

1.sz. melléklet Panaszkezelési jegyzőkönyv

A dokumentum hatálya:	2021. 04.02	E-név:	Soproni Akkreditált Vizsgaközpont_Panaszkezelés és jogorvoslati eljárásrend_2021_V01.01	
Dokumentum státusza:	nyilvános	Azonosító:		oldal 9 / 12
Folyamatgazda:	Wartha Attila	Jóváhagyta:	Dr. Taschner Róbert	

A dokumentum csak a nyomtatás napján alkalmazható.

Nyomtatva: 2021. 11. 22.

PANASZKEZELÉSI JEGYZŐKÖNYV	Panaszjkv száma: Érintett vizsga száma:..... Érintett vizsgaidőszak:..... Iktatószám:.....
Kiadás dátuma:2020.	

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 tag
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:	
<input type="checkbox"/> A helyesbítő / megelőző intézkedéseket ellenőriztük és megfelelőnek találtuk. <input type="checkbox"/> A helyesbítő/ megelőző intézkedéseket ellenőriztük és nem találtuk megfelelőnek.	
Dátum	Irányítási vezető
Megjegyzés:	

PANASZKEZELÉSI ÉS
JOGORVOSLATI ELJÁRÁSREND



Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend

1.sz. melléklet

<p>PANASZKEZELÉSI JEGYZŐKÖNYV</p>	<p>Panaszjkv száma:</p>
<p>Kiadás dátuma:2020.</p>	<p>Érintett vizsga száma:..... Érintett vizsgaidőszak:..... Iktatószám:.....</p>

--