

PANASZKEZELÉSI ÉS JOGORVOSLATI ELJÁRÁSREND

Iktatószám: NSZFH/SSZC-vizsgakp/00137-6/2026

Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend

Hatálybalépés dátuma: 2026.09.21.



Összeállította:


Szvinyuk Lilla
Minőségirányítási vezető

Jóváhagyta:


Pindrochné Kozik Tímea
vizsgaközpont vezető

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 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.

4. Panaszkezeléssel kapcsolatos fogalmak

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.

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 jogsabálysértésre 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.

5. A felülvizsgálati kérelem és a panasz benyújtása

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

- 5.1. **Felülvizsgálati kérelmet** minden esetben – a vizsgaközpont vezetőjének címezve – írásban, aláírással ellátva, elérhetőségeket feltüntetve, személyes átadással vagy elektronikusan a Vizsgaközpont elérhetőségeire kell benyújtani.

Felülvizsgálati kérelem

- jelentkezés visszautasítása esetén, (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 határideje nem történik meg)
- felmentési kérelem visszautasítása
- kedvezmény igénybevételére irányuló kérelem visszautasítása esetén nyújtható be.

- 5.1.1. Vizsgára jelentkezés visszautasítása esetén az erről kézhez kapott döntést követően három napon belül van lehetősége felülvizsgálati kérelmet benyújtani az elutasított jelöltnek, írásban.

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

- 5.1.3. A vizsga során kedvezmény igénybevételére irányuló kérelem (SNI, BTM) visszautasítása esetén az erről kézhez kapott döntést követő három napon belül van lehetősége felülvizsgálati kérelmet benyújtani az elutasított jelöltnek, írásban.

- 5.2. **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.

- 5.2.1. 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 Vizsgaszabályzatban meghatározott módon és időben megtekintheti. A megtekintésre úgy kell időt biztosítani, hogy a vizsgázó panaszait a vizsga lezárása 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

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.

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, amit a vizsgajegyzőkönyvben is rögzíteni kell („Vizsgázói észrevételek a vizsgával kapcsolatban” melléklet kitöltésével), illetve amennyiben szükséges, a Vizsgaközpontnak írásban benyújtott külön dokumentumban is, legkésőbb a vizsgatevékenységek lezárását követő 24 órán belül.

c) az egyes vizsgatevékenység(ek) lebonyolításával kapcsolatban tett panasz

Amennyiben a vizsgatevékenység végrehajtása során a vizsgázó úgy ítéli meg, hogy a lebonyolítással kapcsolatban nem állt rendelkezésére a szükséges információ pl. a vizsga megkezdése előtt nem kap elegendő tájékoztatást a lebonyolítással kapcsolatban, ami miatt a vizsga során hátrány éri, úgy panaszát az észleléssel egyidejűleg kell megtennie a vizsgabizottságnak szóban, amit a vizsgajegyzőkönyvben is rögzíteni kell („Vizsgázói észrevételek a vizsgával kapcsolatban” melléklet kitöltésével), illetve amennyiben szükséges, a Vizsgaközpontnak írásban benyújtott külön dokumentumban is, legkésőbb a vizsgatevékenységek lezárását követő 24 órán belül.

5.2.2. Panasz egyéb a Vizsgaközpont működésével, tevékenységével, folyamataival, esetleges mulasztásaival összefüggésben

5.3. Felülvizsgálati kérelem, panasz esetén 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.

6. Felülvizsgálati kérelem, panasz befogadása

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 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.

7. A kivizsgálás folyamata

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

8. A döntés

Az irányítási vezető előkészíti az ügyben a döntési javaslatot, csatol minden érdemi információt az ügygel kapcsolatban. 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.

9. 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

A Vizsgaközpont döntéséről tájékoztatja a **felülvizsgálati kérelem**, panasz benyújtóját a megadott elérhetőségén. A tájékoztatás iktatásának felelőse a vizsgaközponti referens.

2. Adatvédelem

A **felülvizsgálati kérelem**, panasz benyújtójának személyes adatait a Vizsgaközpont az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően az Adatvédelmi 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

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.

IV. Kihirdetés, hatályba lépés

Jelen eljárásrendet a Vizsgaközpont a honlapján nyilvánosságra hozza.

Jelen eljárásrend 2026.09.21-én lép hatályba.

- 1.sz. melléklet Panaszkezelési jegyzőkönyv
- 2. sz melléklet Felülvizsgálati kérelmek nyilvántartása
- 3. sz melléklet Panaszok nyilvántartása
- 1. sz melléklet

6 / 9

SOPRONI
AKKREDITÁLT
VIZSGAKÖZPONT

FELÜLVIZSGÁLATI KÉRELEM NYILVÁNTARTÁSA

[illegible]