Szerencsi Regionális Független Vizsgaközpont
akkreditált szakképzési vizsgaközpont
3900 Szerencs, Rákóczi út 93.
Tel: +36 30- 012-3656, 06 (47) 200-133
Email: info@szerencsivizsgakozpont.hu
Web: www.szerencsivizsgakozpont.hu

Iktsz.: NSZFH/szrszc-vizsgakp/001168-1/2025

Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend

1. verzió

Érvénybe lép:2025.01.01.

Készítette:

Fodorné Zagyi Orsolya

Minőségirányítási vezető

Jóváhagyta:

Fábián Katalin

Vizsgaközpont vezető

Szerencsi Regionális Független Vizsgaközpont akkreditált szakképzési vizsgaközpont Szerencs

Szerencsi Regionális Független Vizsgaközpont
akkreditált szakképzési vizsgaközpont
3900 Szerencs, Rákóczi út 93.
Tel: +36 30- 012-3656, 06 (47) 200-133
Email: info@szerencsivizsgakozpont.hu
Web: www.szerencsivizsgakozpont.hu

Módosítások jegyzéke		
Módosítás időpontja	**Módosítás oka**	**Módosítást végző személy neve**

Szerencsi Regionális Független Vizsgaközpont
akkreditált szakképzési vizsgaközpont
3900 Szerencs, Rákóczi út 93.
Tel: +36 30- 012-3656, 06 (47) 200-133
Email: info@szerencsivizsgakozpont.hu
Web: www.szerencsivizsgakozpont.hu

I. Általános rendelkezések

1. Az eljárásrend célja

Az eljárásrend célja, hogy a Szerencsi Regionális Független 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.

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 kezelhetőek.

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 12/2020 Korm. rendelet 257. §-ban foglaltak szerint az akkreditált vizsgaközpontot, a vizsgafelügyelőt, a vizsgabizottság további tagjait az egyes vizsgatevékenységek tekintetében azok lezárásáig, a vizsgafelügyelőt, a vizsgabizottság további tagjait, valamint a jegyzőt az egyes vizsgaeredmények kihirdetéséig titoktartási kötelezettség terheli.

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, majd szükség esetén a Vizsgaközpontnak írásban is, legkésőbb a vizsgatevékenységek lezárását követő 24 órán belül.

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 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 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.

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

5. 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.

6. Panaszok és kérelmek nyomon követhetősége, dokumentáltsága

A panaszok és kérelmek kivizsgálási folyamatának, nyomon követésének dokumentáltságáért a minőségirányítási 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 esetén

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

2. Szakmai vizsga esetén

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.

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.

Szerencsi Regionális Független Vizsgaközpont
akkreditált szakképzési vizsgaközpont
3900 Szerencs, Rákóczi út 93.
Tel: +36 30- 012-3656, 06 (47) 200-133
Email: info@szerencsivizsgakozpont.hu
Web: www.szerencsivizsgakozpont.hu

MEGISMERÉSI NYILATKOZAT

DOKUMENTUMOK LÉTREJÖTTE ÉS MÓDOSULÁSA KÖVETKEZTÉBEN

Alulírottak nyilatkozunk arról, hogy a **Szerencsi Regionális Független Vizsgaközpont**

Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend

1. verzió

megnevezésű, 2025.01.01. keltezésű dokumentumában foglaltak tartalmát megismertük, azokat a saját feladatunk vonatkozásában magunkra nézve kötelezőnek ismerjük el.

Szerencs, 2025.01.01.

.....

Vizsgaközpont vezető

.....

Minőségirányítási vezető

.....

Titkárságvezető

Szerencsi Regionális Független Vizsgaközpont
akkreditált szakképzési vizsgaközpont
3900 Szerencs, Rákóczi út 93.
Tel: +36 30- 012-3656, 06 (47) 200-133
Email: info@szerencsivizsgakozpont.hu
Web: www.szerencsivizsgakozpont.hu

1. számú melléklet

Panaszkezelési jegyzőkönyv

A panaszt benyújtó neve:	
Elérhetősége (cím, telefonszám, e-mail):	
A vonatkozó vizsga dátuma, megnevezése:	
A panaszt átvevő neve:	Az átvétel ideje:
A panasz leírása vagy az írásban beadott panasz tárgya:	
..... Panaszos aláírása	..... A panaszt átvevő aláírása

Szerencsi Regionális Független Vizsgaközpont
akkreditált szakképzési vizsgaközpont
3900 Szerencs, Rákóczi út 93.
Tel: +36 30- 012-3656, 06 (47) 200-133
Email: info@szerencsivizsgakozpont.hu
Web: www.szerencsivizsgakozpont.hu

A panasz visszaigazolási dátuma:	Visszaigazolást küldő:
A panaszt kivizsgáló /elbíráló bizottság tagjai:	…… ……

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

Megjegyzés: