

# ME02. Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend

1. kiadás

Sorszám	Kiadmányozás jellege	Hatálybalépés dátuma
1.	Eredeti kiadás	2024.07.01.

Érvénybe lép: 2024.07.01.

Összeállította:

Jóváhagyta:

Tisza Anett  
vizsgaközpont vezető- helyettes

Ocskó Gyöngyi Gizella  
vizsgaközpont vezető  
szakmai vezető

ME02. 2. kiadás	Panaszkezelés és jogorvoslat eljárásrend	Érvénybe lép 2025.01.06.
--------------------	--	-----------------------------

## Tartalomjegyzék

I. Általános rendelkezések.....	3
1. Az eljárásrend célja .....	3
2. Az eljárásrend személyi hatálya .....	3
3. Az eljárásrend tárgyi hatálya .....	3
4. A felülvizsgálati kérelem és a panasz benyújtása .....	4
5. A kivizsgálás folyamata.....	6
6. A döntés.....	7
7. Panaszok és kérelmek nyomon követhetősége, dokumentáltsága .....	7
8. Titoktartási kötelezettség.....	7
II. Tájékoztatás, adatvédelem .....	8
1. Tájékoztatás.....	8
2. Adatvédelem.....	8
III. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről.....	9
Törvényességi kérelem .....	9
IV. Kihirdetés, hatályba lépés .....	9

ME02. 2. kiadás	Panaszkezelés és jogorvoslat eljárásrend	Érvénybe lép 2025.01.06.
--------------------	--	-----------------------------

## I. Általános rendelkezések

### 1. Az eljárásrend célja

Az eljárásrend célja, hogy a Kiskunhalasi Siker 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

A Kiskunhalasi Siker Vizsgaközpont a Kiskunhalasi Szakképzési Centrum szervezeti egysége, így a Vizsgaközpont köteles alkalmazni a Kiskunhalasi Szakképzési Centrum Panaszok és közérdekű bejelentések eljárásrendjében foglaltakat. Fentiek alapján a Vizsgaközpont Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrendje illeszkedik a Centrum Panaszok és közérdekű bejelentések eljárásrendjéhez, azzal ellentétes előírásokat nem tartalmaz. Az erre vonatkozó eljárásrendek összehangolása nem veszélyezteti a Vizsgaközpont pártatlanságát és függetlenségét.

Az eljárásrend hatálya kiterjed:

- a Vizsgaközponttal foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban álló személyekre,
- a jelentkezőkre és a vizsgázókra, illetve
- a panaszt, vagy felülvizsgálati kérelmet benyújtó érintettekre (a továbbiakban együtt: ügyfél).

### 3. Az eljárásrend tárgyi hatálya

Az eljárásrend a Kiskunhalasi Siker Vizsgaközpont panasszal, felülvizsgálati kérelemmel, valamint törvényességi kérelemmel kapcsolatos eljárását rögzíti.

Panasz: 2023. évi XXV. törvény 1. § (2) A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

Közérdekű bejelentés: 2023. évi XXV. törvény 1. § (3) A közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

ME02. 2. kiadás	Panaszkezelés és jogorvoslat eljárásrend	Érvénybe lép 2025.01.06.
--------------------	--	-----------------------------

Az eljárásban panasznak minősül az ügyfél minden, Vizsgaközponttal kapcsolatos kifogása, reklamációja, bejelentése, amelyet a vizsgabizottság valamely tagja, vagy a vizsga személyzetének más tagja tevékenységével kapcsolatban tesz.

A jelentkező, a jelölt vagy a tanúsított személy (együtt: ügyfél) kérelem, panaszbejelentő nyomtatványon tett bejelentése a kívánt tanúsítási státuszával kapcsolatban a Kiskunhalasi Siker Vizsgaközpont által a vizsgáztatás bármely szakaszában hozott döntés újbóli megfontolása érdekében, a döntés felülvizsgálatára vonatkozó kérelemnek minősül.

Panasz továbbá minden ilyen témájú bejelentés, ha az közreműködő szervezettől, partnertől érkezik.

#### **4. A felülvizsgálati kérelem és a panasz benyújtása**

2023. évi XXV. törvény 2. § (1) Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben eljárásra jogosult szervhez (a továbbiakban: eljárásra jogosult szerv). A szóbeli panaszt vagy a szóbeli közérdekű bejelentést az eljárásra jogosult szerv írásba foglalja és a panaszos vagy a közérdekű bejelentő számára másodpéldányban átadja.

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

##### **4.1. Felülvizsgálati kérelem**

A felülvizsgálati kérelmet minden esetben – a vizsgaközpont vezetőjének címezve – írásban, aláírással ellátva, elérhetőséget feltüntetve, személyes átadással vagy elektronikusan kell benyújtani.

Felülvizsgálati kérelem az alábbi esetekben nyújtható be:

- a) jelentkezés visszautasítása (érvénytelen jelentkezési lap esetén vagy a vizsgadíj határidőre történő befizetése nem történik meg)
- b) felmentési kérelem visszautasítása

esetén nyújtható be

A jelentkezési lap érvénytelen az alábbi esetekben:

- a) hiányosan vagy rosszul kitöltött
- b) nincs aláírva
- c) a jelentkezőt nem lehet beazonosítani
- d) határidőn túl érkezett meg

ME02. 2. kiadás	Panaszkezelés és jogorvoslat eljárásrend	Érvénybe lép 2025.01.06.
--------------------	--	-----------------------------

Jelentkezés visszautasítása esetén az erről kézhez kapott döntést követően három napon belül van lehetősége felülvizsgálati kérelmet írásban benyújtani az elutasított jelöltnek.

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

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

#### 4.2. Panasz

Panaszt személyesen a Kiskunhalasi Siker Vizsgaközpont titkárságán, vagy – a vizsgaközpont vezetőjének címezve – (névvel és elérhetőséggel ellátott) írásban, illetve elektronikusan lehetséges benyújtani. Amennyiben a bejelentőnek nem áll módjában a panaszát írásba adni, úgy személyes jelenléte mellett a vizsgaközpont munkatársa rögzíti a panaszt.

Vizsgafolyamatban az esetleges kifogások helyben, panaszként kezelhetőek.

##### 4.2.1. Panasz benyújtásának tárgyköre

a) az értékeléssel összefüggésben:

A vizsga kihirdetett eredményére vonatkozóan a vizsgaközpont nem fogad be panaszt

b) a 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

c) egyéb a vizsgaközpont működésével, tevékenységével, folyamataival, esetleges mulasztásaival összefüggésben

A panasz bejelentése legkésőbb az eredmények kihirdetését követő 24 órán belül a PF001 Panaszbejelentő nyomtatványon nyújtható be. A benyújtásra meghatározott határidő elmulasztása jogvesztő, igazolásnak helye nincs.

Központi írásbeli és vagy szóbeli vizsgatevékenység esetén PF001 Panaszbejelentő nyomtatványon történik a benyújtás, melyet a Kiskunhalasi Siker Vizsgaközpont továbbít

ME02. 2. kiadás	Panaszkezelés és jogorvoslat eljárásrend	Érvénybe lép 2025.01.06.
--------------------	--	-----------------------------

az illetékes szakképzési szervnek (pl.: BM, PM). A vizsgálat eredményéről a szakképzési államigazgatási szerv állásfoglalása után történik meg az értesítés.

4.2.2. A benyújtott dokumentumnak az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a) A beadvány típusát
- b) A kérelmező, illetve a panaszos személyi azonosításához szükséges adatok
- c) A vizsga megnevezése
- d) A felülvizsgálati kérelem, illetve a panasz tárgya, indoklása
- e) A felülvizsgálati kérelem, illetve a panasz kelte, helye

A felülvizsgálati kérelem, panasz, törvényességi kérelem iktatásáról a vizsgaközpont a kérelmezőt írásban tájékoztatja.

## 5. A kivizsgálás folyamata

Az átvevő személy dokumentáltan igazolja a felülvizsgálati kérelem, panasz, törvényességi kérelem átvételét a benyújtónak, melyet a vizsgaközpont bármely munkatársa köteles átvenni, gondoskodni annak iktatásáról.

A levélen, elektronikus levélen vagy a honlapon keresztül beérkező panaszt, felülvizsgálati kérelmet a titkársági referens iktatja.

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

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 Kiskunhalasi Siker 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,

ME02. 2. kiadás	Panaszkezelés és jogorvoslat eljárásrend	Érvénybe lép 2025.01.06.
--------------------	--	-----------------------------

- 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 vizsgaközpont vezető- helyettes jelöli ki. A döntéshez szükséges minden információ összegyűjtéséért és ellenőrzéséért a vizsgaközpont vezető- helyettes a felelős, aki a benyújtott nyomtatvány tartalma alapján:

- értesíti a panaszos ügyfelet a nyomtatvány iktatásáról
- elindítja a felülvizsgálati eljárást
- megfogalmazza az intézkedési tervet
- a felülvizsgálat során megfogalmazott javaslatok alapján kiállítja a határozatot, illetve a PF002 számú melléklet szerinti Panaszkezelési jegyzőkönyvet és értesíti a panaszos ügyfelet

## 6. A döntés

A vizsgaközpont vezető mérlegeli az intézkedési tervben lévő javaslatokat és dönt azok tárgyában. A vizsgaközpont vezető személyes érintettsége esetén a vizsgaközpont vezető- helyettes a döntés jóváhagyója. A megerősítő, illetve elutasító döntéséről a vizsgaközpont vezető- helyettes aláírt, írásos határozat formájában értesíti a kérelmező panaszos felet.

## 7. Panaszok és kérelmek nyomon követhetősége, dokumentáltsága

A panaszok és kérelmek kivizsgálási folyamatának, nyomon követésének dokumentáltságáért a vizsgaközpont vezető- helyettes a felelős.

## 8. Titoktartási kötelezettség

Titoktartási kötelezettség terheli a panaszkezelési és jogorvoslati eljárásban résztvevőket az eljárás teljes ideje alatt, a beérkezett panasszal, vizsgálatával és a döntéssel kapcsolatban semmilyen információt nem adnak ki nem illetékes, harmadik félnek. A vizsgaközpontot, a vizsgafelügyelőt és a vizsgabizottság további tagjait az egyes vizsgatevékenységek tekintetében azok lezárásáig, a vizsgafelügyelőt, a vizsgabizottság további tagjait és a szakmai vizsga jegyzőjét a vizsgaeredmények tekintetében azok kihirdetéséig titoktartási kötelezettség terheli.

ME02. 2. kiadás	Panaszkezelés és jogorvoslat eljárásrend	Érvénybe lép 2025.01.06.
--------------------	--	-----------------------------

---

## II. Tájékoztatás, adatvédelem

### 1. Tájékoztatás

Minden esetben, amikor a felülvizsgálati kérelem, panasz benyújtója megadta a nevét és elérhetőségét, a Kiskunhalasi Siker Vizsgaközpont tájékoztatja őt a döntésről. A tájékoztatás iktatásának felelőse a vizsgaközpont titkársági referense.

### 2. Adatvédelem

A felülvizsgálati kérelem, panasz benyújtójának személyes adatait a Kiskunhalasi Siker 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.

<i>ME02. 2. kiadás</i>	<i>Panaszkezelés és jogorvoslat eljárásrend</i>	<i>Érvénybe lép 2025.01.06.</i>
----------------------------	---	-------------------------------------



### III. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

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

Amennyiben felülvizsgálati kérelemmel, illetve panaszkezeléssel összefüggésben a Kiskunhalasi Siker 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 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.

Az Szkr. 287. § (2) bek. alapján a törvényességi kérelmet a szakképzési államigazgatási szervnek kell címezni, de a Kiskunhalasi Siker Vizsgaközpont-hoz kell benyújtani a PF001 Felülvizsgálati kérelem, panasz, törvényességi kérelem bejelentő nyomtatványon. Az akkreditált szakképzési 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.

ME02. 2. kiadás	Panaszkezelés és jogorvoslat eljárásrend	Érvénybe lép 2025.01.06.
--------------------	--	-----------------------------