

ME02 Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend

2. kiadás
2. verzió

Sorszám	Kiadmányozás jellege	Verziószám	Hatálybalépés dátuma
1.	Eredeti kiadás	-	2024.07.01.
2.	1. kiadás	1.	2024.08.01.
3.	1. kiadás	2.	2025.01.06.
4.	2. kiadás	1. verzió	2025.05.26.
5.	2. kiadás	2. verzió	2025.05.29.

Érvénybe lép: 2025.05.29.

Összeállította:

Jóváhagyta:

Tisza Anett
vizsgaközpont vezető- helyettes

Ocskó Gyöngyi Gizella
vizsgaközpont vezető
szakmai vezető

Módosítások jegyzéke		
<i>Fejezet</i>	<i>Módosítások tartalma</i>	<i>Módosítások dátuma</i>
4.2.1. fejezet, 6.o.	A panasz bejelentése legkésőbb az eredmények kihirdetését követő 24 órán belül a PF002 Panaszbejelentő nyomtatványon nyújtható be. A benyújtásra meghatározott határidő elmulasztása jogvesztő, igazolásnak helye nincs beillesztés	2024.08.01.
4.2.1. fejezet, 6.o.	Központi írásbeli és vagy szóbeli vizsgatevékenység esetén PF002 Panaszbejelentő nyomtatványon történik a benyújtás, melyet a Kiskunhalasi Siker Vizsgaközpont továbbít az illetékes szakképzési szervnek (pl.: BM, PM). A vizsgálat eredményéről a szakképzési szerv állásfoglalása után történik meg az értesítés beillesztés	2024.08.01.
4.2.1. fejezet; 6.o.	A vizsga kihirdetett eredményére vonatkozóan a vizsgaközpont nem fogad be panaszt kiegészítés	2025.01.06.
5. fejezet; 6.o.	törvényességi kérelem kiegészítés	2025.01.06.
4.2. fejezet, 5.o.	PF002 módosítás PF001	2025.01.06.
4. fejezet, 5.o.	törvényességi kérelem kiegészítés	2025.05.26.
4.1.1. fejezet 5.o., 6.o.	/ írásbeli / projekt vizsgatevékenységen kiegészítés	2025.05.26.
4.1.1. fejezet 5.o.	fejezetszám beillesztés	2025.05.26.
4.1.1. fejezet 5.o.	az alábbi esetekben nyújtható be módosítás tárgyköre	2025.05.26.
4.1.1. fejezet; 5.o.	c) Bizonyítványban / oklevélben / törzslap kivonatban megjelölt minősítéssel összefüggésben áthelyezés PF001 formanyomtatványon kiegészítés	2025.05.26.
4.1.1. fejezet; 5.o.	minősül kiegészítés	2025.05.26.
4.1.1 fejezet; 5.o.	az alábbi esetekben módosítás amennyiben	2025.05.26.
4.1.1. fejezet; 5.o.	írásbeli / projekt vizsgatevékenységen kiegészítés	2025.05.29.
4.1 fejezet; 6.o.	Bizonyítványban / oklevélben / törzslap kivonatban megjelölt minősítéssel kapcsolatosan felülvizsgálati kérelem nem adható be. törlés	2025.05.29.
4.1. fejezet. 6.o.	Bizonyítványban / oklevélben / törzslap kivonatban /írásbeli /projekt vizsgatevékenységen megjelölt minősítés esetén az erről kézhez kapott döntést követően egy munkanapon belül van lehetőség felülvizsgálati kérelmet írásban benyújtani. A benyújtásra meghatározott határidő elmulasztása jogvesztő, igazolásnak helye nincs. kiegészítés	2025.05.29.
4.2. fejezet, 6.o.	PF001 formanyomtatványon kiegészítés	2025.05.29.
4.2.1 fejezet; 6. o.	PF001 formanyomtatványon törlés	2025.05.29.
5.fejezet; 8.o.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ vizsgafolyamatban érkező panasz esetén a vizsga lezárásig, ▪ egyéb panasz esetén 30 napon belül módosítás vizsgafolyamatban érkező panasz, továbbá felülvizsgálati kérelem esetén 7 munkanapon belül 	2025.05.29.
4.3 fejezet, 7.o.	PF001 formanyomtatványon kiegészítés	2025.05.29.
4.3. fejezet, 7.o.	képesítő vizsga esetén a vizsgabizottsági tagok kiegészítés	2025.05.29.
5. fejezet, 9.o.	illetve a PF002 számú melléklet szerinti Panaszkezelési jegyzőkönyvet kiegészítés	2025.05.29.

ME02 2. kiadás 2. verzió	Panaszkezelés és jogorvoslat eljárásrend	Érvénybe lép 2025.05.29.
-----------------------------	--	-----------------------------

Tartalomjegyzék

I. Általános rendelkezések.....	4
1. Az eljárásrend célja	4
2. Az eljárásrend személyi hatálya	4
3. Az eljárásrend tárgyi hatálya	4
4. A felülvizsgálati kérelem, a panasz és a törvényességi kérelem benyújtása	5
5. A kivizsgálás folyamata.....	8
6. A döntés.....	9
7. Panaszok és kérelmek nyomon követhetősége, dokumentáltsága	9
8. Titoktartási kötelezettség	9
II. Tájékoztatás, adatvédelem	9
1. Tájékoztatás	9
2. Adatvédelem.....	9
III. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről.....	10
IV. Kihirdetés, hatályba lépés.....	10

ME02 2. kiadás 2. verzió	Panaszkezelés és jogorvoslat eljárásrend	Érvénybe lép 2025.05.29.
-----------------------------	--	-----------------------------

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 2. verzió	Panaszkezelés és jogorvoslat eljárásrend	Érvénybe lép 2025.05.29.
-----------------------------	--	-----------------------------

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 vizsgázó 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, a panasz és a törvényességi kérelem 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 **PF001 formanyomtatványon**.

4.1.1. A felülvizsgálati kérelem tárgyköre

- a) jelentkezés visszautasítása (érvénytelen jelentkezési lap esetén vagy a vizsgadíj határidőre történő befizetése nem történik meg)
- b) felmentési kérelem visszautasítása
- c) **Bizonyítványban / oklevélben / törzslapkivonatban / írásbeli / projekt vizsgatevékenységen megjelölt minősítéssel összefüggésben**

esetén nyújtható be

A jelentkezési lap érvénytelennek **minősül, amennyiben**

- a) hiányosan vagy rosszul kitöltött

ME02 2. kiadás 2. verzió	Panaszkezelés és jogorvoslat eljárásrend	Érvénybe lép 2025.05.29.
-----------------------------	--	-----------------------------

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

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 / írásbeli / projekt vizsgatevékenységen megjelölt minősítés esetén az erről kézhez kapott döntést követően egy munkanapon belül van lehetőség felülvizsgálati kérelmet írásban benyújtani.

A benyújtásra meghatározott határidő elmulasztása jogvesztő, igazolásnak helye nincs.

4.2. Panasz

Panaszt személyesen a Kiskunhalasi Siker Vizsgaközpont titkárságán, vagy – a vizsgaközpont vezetőjének címezve – (névvel és elérhetőséggel ellátott) írásban, illetve elektronikusan lehetséges benyújtani **PF001 formanyomtatványon**. 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) 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

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

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

ME02 2. kiadás 2. verzió	Panaszkezelés és jogorvoslat eljárásrend	Érvénybe lép 2025.05.29.
-----------------------------	--	-----------------------------

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

4.3. 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 **PF001 formanyomtatványon**. 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 Vizsgaközpontoz 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 **képesítő vizsga esetén a vizsgabizottsági tagok** 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.

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

ME02 2. kiadás 2. verzió	Panaszkezelés és jogorvoslat eljárásrend	Érvénybe lép 2025.05.29.
-----------------------------	--	-----------------------------

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,
- **vizsgafolyamatban érkező panasz, továbbá felülvizsgálati kérelem esetén 7 munkanapon 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

ME02 2. kiadás 2. verzió	Panaszkezelés és jogorvoslat eljárásrend	Érvénybe lép 2025.05.29.
-----------------------------	--	-----------------------------

- 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.

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.

ME02 2. kiadás 2. verzió	Panaszkezelés és jogorvoslat eljárásrend	Érvénybe lép 2025.05.29.
-----------------------------	--	-----------------------------

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.

IV. Kihirdetés, hatályba lépés

Jelen eljárásrendet a vizsgaközpont a honlapján nyilvánosságra hozza.

<i>ME02</i> 2. kiadás 2. verzió	<i>Panaszkezelés és jogorvoslat eljárásrend</i>	<i>Érvénybe lép</i> 2025.05.29.
------------------------------------	---	------------------------------------