

## **CEGLÉDI VIZSGAKÖZPONT**

**E\_07\_04\_01\_V3**

### **PANASZKEZELÉSI ÉS JOGORVOSLATI ELJÁRÁSREND**

**Érvénybe lép: 2021. október 25.**

**Verzió 3.**

**Összeállította:**

Jung Gábor  
irányítási vezető

**Jóváhagyta:**

Csomor Petronella  
vizsgaközpont vezető

Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend

<b>VÁLTOZÁSJEGYZÉK</b>		<b>Kiadás dátuma</b>
<b>Verzió 1.</b>	- Szövegezéshez egyéni fejléc, lábléc, oldalszámozás rögzítése	2021. július 01.
<b>Verzió 2.</b>	Kancellári utasításra (25/2021 sz. közös utasítás a névmódosításról) a vizsgaközpont neve Ceglédi Akkreditált Szakmai Vizsgaközponttról Ceglédi Vizsgaközponttra módosult, mely változást a dokumentumban is átvezettünk. - A szabványban előírtaknak megfelelően, de a vizsgaközpont helyi sajátosságait figyelembe véve módosítottuk a dokumentumot	2021. október 04.
<b>Verzió 3.</b>	Belső audit alapján javítások (Kapcsolódó dokumentum: Belső audit kérdéslista)	2021. október 25.

## Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend

1	Tartalom	
2	4	
2.1	4	
2.2	4	
2.3	Az eljárásrend tárgyi hatálya	3
3	A panasz benyújtása	3
3.1	5	
3.2	6	
4	A kivizsgálás folyamata	5
5	A döntés	6
6	Panaszok és kérelmek nyomon követhetősége, dokumentáltsága	7
7	8	
7.1	Tájékoztatás	7
7.2	Adatvédelem	7
8	9	
8.1	9	
8.2	9	
9	9	
10	9	
11	F_05_028_V2_PjE. sz. melléklet	9

## 2 Általános rendelkezések

### 2.1 Az eljárásrend célja

Az eljárásrend célja, hogy a Ceglédi 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, átláthatóan, eredményesen, és az érintettek jogos érdekeit maximálisan tiszteletben tartva tudja kezelni.

### 2.2 Az eljárásrend hatálya

Az eljárásrend hatálya kiterjed:

- a vizsgaközponttal foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban álló személyekre, illetve
- a jelentkezőkre és a vizsgázókra, valamint a panaszt benyújtó érintettekre (a továbbiakban együtt: ügyfél).

### 2.3 Az eljárásrend tárgyi hatálya

Az eljárásrend a vizsgaközpontnak a panasszal, fellebbezéssel kapcsolatos eljárását rögzíti.

**Fellebbezés:** a vizsgaközpont a tanúsítási döntés elleni fellebbezés alatt a 12/2020. (II.7.) Korm. rendelet 287. §-a ban meghatározott törvényességi kérelem benyújtását érti.

**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.

## 3 A panasz benyújtása

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

## Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend

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

### 3.1 A panasz benyújtásának módja

- 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, valamint nem felel meg a szakmai vizsgára jelentkezés feltételeinek)

- panasz visszautasítása esetén nyújtható be. (mellékletek, bizonyítvány, oklevél, szakértői vélemény hiánya)

Jelentkezés visszautasítása esetén az erről kézhez kapott döntést követően három munkanapon belül van lehetősége panaszt benyújtani az elutasított jelöltnek, írásban.

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

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. Panasz a vizsgával összefüggésben:

a) értékeléssel összefüggésben tett panasz

A vizsga során az értékeléssel összefüggő észrevételeit a vizsgázó, a vizsgaszabályzatban rögzített módon teheti meg.

Írásbeli vizsgatevékenység értékelésével összefüggésben a képesítő vizsgán:

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

## Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend

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.

### 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.

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

### **3.2 A benyújtott dokumentumnak az alábbiakat kell tartalmaznia:**

1. A kérelmező, illetve a panaszos személyazonosító adatai
2. A panasz tárgya, indoklása
3. A panasz kelte, helye

A panasz beérkezéséről a vizsgaközpont a kérelmezőt írásban tájékoztatja.

A személyesen benyújtott, panasz esetén az átvevő személy dokumentáltan igazolja a panasz, illetve a panasz átvételét a benyújtónak. A panaszt a vizsgaközpont bármely munkatársa köteles átvenni, gondoskodni annak iktatásáról. Az átvett panaszról egy példányt vissza kell adni benyújtójának, amelyen szerepel az „átvettem” felirat az átvétel dátumával és az átvevő személy aláírásával.

A levélen, elektronikusan beérkező panaszt, a titkárság iktatja, azonnali válaszlevélben igazolja vissza a beérkezést.

Minden beérkező panaszt a titkárság nyilvántartásba vesz.

## Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend

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

### 4 A kivizsgálás folyamata

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 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.

A panasz, 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 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)

- 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.

## Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend

A vizsgázott személlyel kapcsolatos bizonyított panaszt a vizsgaközpont megfelelő időben közli a szóban forgó vizsgázott személlyel.

### **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 az ügyfelet.

A panaszos féllel közlendő döntést olyan személyeknek kell meghozniuk, vagy felülvizsgálniuk és jóváhagyniuk, akik korábban nem voltak kapcsolatban a panasz tárgyával.

### **6 Panaszok és kérelmek nyomon követhetősége, dokumentáltsága**

A panaszok és kérelmek kivizsgálási folyamatának, nyomon követésének dokumentáltságáért az irányítási vezető a felelős.

### **7 Tájékoztatás, adatvédelem**

#### **7.1 Tájékoztatás**

Minden esetben, amikor a panasz, panasz benyújtója nevét és elérhetőségét megadta, abban az esetben tudja a vizsgaközpont a döntésről tájékoztatni. A tájékoztatás iktatásának felelőse a vizsgaközpont titkársága.

#### **7.2 Adatvédelem**

A 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.

Megőrzési idő: A panaszlapok, sorszámozott formanyomtatványok, megőrzésük csatolt mellékleteikkel együtt 5 évig kötelező.

Hozzáférhetőség a szabályzóhoz: Jelen panaszkezelési szabályozást, mint belső szabályzó dokumentumot az ügyfelek számára az ügyfélfogadóban hozzáférhetővé kell tenni.



## **8 Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről**

- 8.1 Panasszal összefüggésben meghozott döntésre kizárólag a vizsgaközpont jogosult.
- 8.2 Amennyiben 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.

## **9 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 vizsgaközpont-hoz 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.

## **10 Kihirdetés, hatályba lépés**

Jelen eljárásrendet a vizsgaközpont a honlapján nyilvánosságra hozza.

Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend

11 F\_05\_028\_PjE. sz. melléklet

<b>PANASZKEZELÉSI JEGYZŐKÖNYV</b>	Panaszaink száma:.....
Kiadás dátuma:2021. augusztus 10.	Érintett vizsgák száma:..... Érintett vizsgaidőszak:..... Iktatószám:.....

A panaszt benyújtó neve:	
Elérhetősége (cím, telefonszám, e-mail):	
A panaszt átvevő neve:	Az átvétel ideje:
<b>A panasz leírása vagy az írásban beadott panasz tárgya</b>	
.....	
Panaszos aláírása	A panaszt átvevő aláírása
A panasz visszaigazolási dátuma:	Visszaigazolást küldő:
A panasz kivizsgáló /elbíráló bizottság tag	..... .....

Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend

A döntés és a tervezett helyesbítő / megelőző intézkedés: (vagy a hivatkozás leírása)

A tervezett helyesbítő / megelőző intézkedés felelőse:.....  
határideje:.....

.....  
**Csomor Petronella**  
**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.

.....  
**Jung Gábor**  
**Irányítási vezető**

Dátum:.....