



PANASZKEZELÉS JOGORVOSLAT ELJÁRÁS

I. Általános rendelkezések

1. Az eljárás célja

Az eljárás célja, hogy a PERFEKT Vizsgaközpont Nonprofit Kft.(továbbiakban: Vizsgaközpont) irányítási rendszerébe illeszkedő módon és a vizsgaközponti integritás előmozdítása céljából, működése körében olyan panaszkezelési eljárást alakítson ki-, melynek alkalmazásával biztosítja, hogy minden panasszal konstruktívan, részrehajlás nélkül és kellő időben foglalkozzon, az érintettek panaszait, reklamációit, észrevételeit, egységesen, egyszerűen, eredményesen, és az érintettek jogos érdekeit maximálisan tiszteletben tartva tudja kezelni.

2. Az eljárás hatálya

Az eljárás hatálya kiterjed:

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

1. Az eljárás tárgyi hatálya

Az eljárás a vizsgaközpontnak a panasszal, a felülvizsgálati kérelemmel, valamint a törvényességi kérelemmel kapcsolatos eljárását rögzíti.

3. Fellebbezés

Az ügyfélnek a Vizsgaközpont által – a vizsgáztatással kapcsolatos folyamat bármely szakaszában – hozott döntés újbóli megfontolására **vonatkozó kérelme**. (továbbiakban felülvizsgálati kérelem)

1. Panasz

Kérelem vagy bejelentés formájában kifejezett elégedetlenség, de nem fellebbezés, amelyet az ügyfél küld a Vizsgaközpontnak és amelyre választ vár.



A panasz 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, a vizsga személyzetének más tagja tevékenységével vagy mulasztásával, illetve a vizsgaközponttal kapcsolatos kifogása, reklamációja bejelentése.

2. 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 vizsgaközpontoz 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.

3. A felülvizsgálati kérelem és a panasz benyújtása

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

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

Felülvizsgálati kérelem a következő esetekben nyújtható be:

- 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,

- a vizsgabizottság által előzetesen közölt vizsga részeredmény el nem fogadása

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

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

A vizsgabizottság által előzetesen közölt vizsgaeredmény el nem fogadása esetén a fellebbezést aznap írásban, a megtámadás indokait alátámasztó bizonyítékokkal együtt lehet benyújtani. A bizonyítékok hiánya a fellebbezés azonnali elutasítását vonja maga után

A felülvizsgálati kérelem a 2.sz. mellékelt szerinti Fellebbezés (felülvizsgálati kérelem) jegyzőkönyvben kerül rögzítésre.

Panaszt személyesen a Vizgaközpont ügyfélszolgálatán, vagy – a Vizgaközpont 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 Vizgaközpont munkatársa a panaszt a 1. sz. melléklet szerinti Panaszkezelési Jegyzőkönyvben rögzíti.

Vizsgafolyamatban az esetleges kifogások helyben, panaszként kezelhetők Amennyiben a bejelentőnek nem áll módjában a panaszát írásba adni, úgy személyes jelenléte mellett a Vizgaközpont munkatársa a panaszt az 1sz. melléklet szerinti Panaszkezelési Jegyzőkönyvben rögzíti. Panasz a vizsgálattal összefüggésben:

a. Értékeléssel összefüggésben tett panasz

Az interaktív/írásbeli vizsgatevékenység során az értékeléssel összefüggő észrevételeit a vizsgázó, a vizsgaszabályzatban rögzített módon teheti meg az alábbiak szerint:

A vizsgatevékenység értékelésével összefüggésben

A vizsgázó megtekintheti a kijavított és értékelt interaktív/írásbeli vizsgadolgozatot és az értékelési útmutatót a lebonyolítási szabályzatban meghatározott módon és időben. 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 vizsgadolgozatra tett panaszait illetően a Vizgaközpont dönt. A Vizgaközpont határoz az interaktív, illetve 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 történő betekintés lehetőségéről, módjáról való rendelkezésre a Vizgaközpont a szakképzésért felelős minisztérium utasításai alapján kaphat felhatalmazást és ennek birtokában tájékoztatja az érintetteket.

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 Vizgaközpontnak írásban is, legkésőbb a vizsgatevékenységek lezárását követő 24 órán belül.

2. Egyéb panasz a Vizgaközpont működésével, tevékenységével, folyamataival, esetleges mulasztásaival összefüggésben

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 Vizgaközpont a kérelmezőt írásban tájékoztatja.

A Vizgaközpont nem fogad be bizonyítványban / oklevélben megjelölt minősítéssel kapcsolatos felülvizsgálati kérelmet.

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 vezetőjének, aki gondoskodik az adott probléma kivizsgálásáról.

4. 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 a minőségirányítási vezető jelöli ki.

A bizottság tagjai az ügy tárgyától függetlenül

a Vizsgaközpont állandó munkavállalói/egyéb foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban áll dolgozói (akik a kivizsgálási tevékenységet munkakörükben / megbízási jogkörükben végzik el),



a vizsgabizottsági tagi és szakértői névjegyzéken szereplő személyek (aki a kivizsgálási tevékenységet külön erre vonatkozó megbízás keretében végzik el) közül jelölhetők ki.

A döntéshez szükséges minden információ összegyűjtéséért és ellenőrzéséért a minőségirányítási vezető a felelős.

5. A döntés

A Vizsgaközpont vezetője mérlegeli az intézkedési tervben lévő javaslatokat és dönt azok tárgyában. A Vizsgaközpont vezetője személyes érintettsége esetén a minőségirányítási vezető a döntés jóváhagyója. A megerősítő, illetve elutasító döntéséről a Vizsgaközpont vezetője aláírt, írásos dokumentumban értesíti a kérelmező panaszos ügyfelet. A döntést minden esetben indokolással és jogszabályra, illetve belső dokumentumra történő hivatkozással kell ellátni.

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 vizsgaügyintézője.

2. Adatvédelem

A felülvizsgálati kérelem, panasz benyújtójának személyes adatait a Vizsgaközpont az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően, Adatvédelmi szabályzata szerint kezeli. Az erről szóló adatkezelési tájékoztató a honlapon elérhető. A felülvizsgálati, illetve panaszkezelési eljárásban közreműködő belső vagy külső munkatársak az eljárást titoktartási kötelezettség mellett folytatják le.



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.

Törvényességi kérelem: lásd: Általános rendelkezések lásd Általános rendelkezések 3.3. pont.

IV. Kihirdetés, hatályba lépés

Jelen eljárást a Vizsgaközpont a honlapján nyilvánosságra hozza.

1.sz. melléklet Panaszkezelési jegyzőkönyv

2.sz. melléklet Fellebbezés (felülvizsgálati kérelem) jegyzőkönyv



	FELLEBBEZÉS (FELÜLVIZSGÁLATI KÉRELEM) JEGYZŐKÖNYV	Nyilvántartási szám: SZ-05-02
--	--	-------------------------------------

Kiadás dátuma:	Iktatószám:
Fellebbezés (felülvizsgálati kérelem) jegyzőkönyv száma:	Vizsga azonosítószáma:
A fellebbezést (felülvizsgálati kérelmet) benyújtó neve:	
Elérhetősége (cím, telefonszám, e-mail):	
A fellebbezést (felülvizsgálati kérelmet) átvevő neve:	A fellebbezést (felülvizsgálati kérelmet) átvevő neve:
A fellebbezést (felülvizsgálati kérelem) leírása vagy az írásban beadott kérelem tárgya A kérelmet benyújtó aláírása A kérelmet átvevő aláírása	
A kérelem visszaigazolási dátuma:	A kérelem visszaigazolási dátuma:
A kérelmet kivizsgáló /elbíráló bizottság tagjai:	A kérelmet kivizsgáló /elbíráló bizottság tagjai:
A döntés és a tervezett helyesbítő / megelőző intézkedés: (vagy a hivatkozás leírása) A tervezett helyesbítő / megelőző intézkedés felelőse: határideje: elrendelés dátuma: Vizsgaközpont vezető aláírása:	
Bejelentő felé a döntés értesítésének dátuma/ módja:	
<input type="checkbox"/> A helyesbítő / megelőző intézkedéseket ellenőriztük és megfelelőnek találtuk. <input type="checkbox"/> A helyesbítő/ megelőző intézkedéseket ellenőriztük és nem találtuk megfelelőnek. Dátum Minőségirányítási vezető aláírása:	
Megjegyzés:	