




## PANASZKEZELÉSI ÉS JOGORVOSLATI ELJÁRÁSREND

6. verzió

Hatálybalép: 2023.08.21.

Összeállította:   
Holló Ágnes  
irányítási vezető

Jóváhagyta:

  
Szoboszlai Arpád  
vizsgaközpont vezető





<i>Módosítások jegyzéke</i>		
<b>Oldalszám</b>	<b>Módosítás tartalma</b>	<b>Módosítás dátuma</b>
1. oldal	Verziószám feltüntetése	2022. január 15.
Teljes dokumentum	Felülvizsgálati kérelem törlése	2022. január 15.
2. oldal	Betekintés lehetőségének kivétele	2022. január 15.
Teljes dokumentum	Fejléc módosítása	2022. június 7.
4. oldal, 5. -8. oldal	Eljárásrend tárgyi hatályának pontosítása, vizsgaszervező referens, titkárságvezető, vizsgaközpont vezető feladatainak pontosítása,	2022. november 14.
7. oldal-8. oldal	tájékoztatás pontosítása és a tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről (szakmai vizsga) beillesztése	2022. november 14.
6. oldal, 8. oldal, 11. oldal	2. sz. melléklet beszúrása	2022. november 14.
4. oldal	Betekintésre vonatkozó szabályok beillesztése	2023. április 12.
12. oldal	3. sz. melléklet beszúrása (Probléma lap)	2023. április 12.
4. oldal	Betekintésre vonatkozó szabályok kiegészítése	2023. augusztus 21.
5. oldal	Értékeléssel összefüggésben tett panaszra vonatkozó szabályok kiegészítése	2023. augusztus 21.



## Tartalom

I. Általános rendelkezések.....	4
1. Az eljárásrend célja.....	4
2. Az eljárásrend hatálya.....	4
2.1. Az eljárásrend tárgyi hatálya .....	4
3. A betekintés szabályai .....	4
4. A panasz benyújtása .....	5
4.1. Panasz a vizsgával összefüggésben: .....	5
4.1.1. Értékeléssel összefüggésben tett panasz .....	5
4.1.2. Feltételekkel összefüggésben tett panasz.....	5
4.1.3. Egyéb panasz a vizsgaközpont működésével, tevékenységével, folyamataival, esetleges mulasztásaival összefüggésben.....	6
5. A kivizsgálás folyamata.....	6
II. Tájékoztatás, adatvédelem .....	7
6. Tájékoztatás .....	7
7. Adatvédelem .....	7
III. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről.....	7
8. Törvényességi kérelem .....	8
1.sz. melléklet .....	9
2.sz. melléklet .....	11



## I. Általános rendelkezések

### 1. Az eljárásrend célja

Az eljárásrend célja, hogy a Nagykunsági 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 törvényességi kérelmet benyújtó érintettekre (a továbbiakban együtt: ügyfél).

#### 2.1. Az eljárásrend tárgyi hatálya

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

**Panasz:** olyan 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.**

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

### 3. A betekintés szabályai

Amennyiben jogszabály, képzési és kimeneti követelmény, programkövetelmény vagy más, a vizsgaszervezésre kötelező érvényű dokumentum lehetővé teszi, – például az adótanácsadó, államháztartási mérlegképes könyvelő, IFRS mérlegképes könyvelő, munkaerőgazdálkodási és társadalombiztosítási ügyintéző, pénzügyi szervezeti mérlegképes könyvelő, vállalati mérlegképes könyvelő képesítő vizsga esetében - a vizsgázó a lebonyolítási rendben meghatározott helyszínen és időpontban személyesen megtekintheti kijavított és értékelt vizsgadolgozatát. A megtekintett vizsgadolgozatról másolat, fénykép, egyéb felvétel nem készíthető. A vizsgadolgozatot a vizsgázón kívül más személy nem tekintheti meg.

A vizsgázó a dolgozat megtekintésekor az értékelési útmutatóban foglaltaktól eltérő javítás vagy az értékelés számszaki hibája esetében észrevételeit teheti. A vizsgázó észrevételét a megtekintés helyszínén



vizsgaközpont képviselőjének adja át, aki azt haladéktalanul továbbítja a vizsgaközpont vezetőjének. A vizsgadolgozat megtekintésére és az esetleges észrevétel benyújtására a lebonyolítási rendben rögzített határidő elmulasztása jogvesztő, igazolási kérelem benyújtásának nincs helye.

A vizsgázónak a kijavított és értékelt dolgozatra tett észrevételeit illetően a vizsgabizottság véleményének kikérése alapján a vizsgaközpont 8 napon belül, de legkésőbb a projektvizsga megkezdése előtt határoz.

## 4. A panasz benyújtása

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

**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 vizsgaszervező munkatárs a panaszt az 1. sz. melléklet szerinti Panaszkezelési Jegyzőkönyvben rögzíti.

Vizsgafolyamatban az esetleges kifogások helyben, panaszként kezelhetők.

### 4.1. Panasz a vizsgával összefüggésben:

#### 4.1.1. Értékeléssel összefüggésben tett panasz

A vizsga során az értékeléssel összefüggő észrevételeit a vizsgázó, a vizsgaszabályzatban rögzített módon teheti meg az alábbiak szerint:

A vizsgázó bizonyítvány átvétele után - külön kérelmére - a vizsgaközpont vezető által meghatározott helyen és időben megtekintheti kijavított és értékelt írásbeli dolgozatát és a javítási-értékelési útmutatót. A megtekintett vizsgadolgozatról másolat, fénykép, egyéb felvétel nem készíthető. A vizsgadolgozatot a vizsgázón kívül más személy nem tekintheti meg. A megtekintés iránti kérelem nem formához kötött, a vizsgázó megteheti személyesen a vizsgaközpontban, postai úton, vagy elektronikus levélben.

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.

**Interaktív vizsgatevékenység** esetén a javított vizsgadolgozatba betekintés lehetőségéről, módjáról való rendelkezésre vizsgaközpont, a szakképzésért felelős minisztérium utasításai alapján kaphat felhatalmazást, ennek birtokában vizsgaközpont az érintetteket tájékoztatja.

#### 4.1.2. 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**.

### 4.1.3. Egyéb panasz a vizsgaközpont működésével, tevékenységével, folyamataival, esetleges mulasztásaival összefüggésben

A benyújtott dokumentumnak az alábbiakat kell tartalmaznia:

- ☐ A kérelmező, illetve a panaszos személyazonosító adatai
- ☐ A panasz tárgya, indoklása
- ☐ A panasz kelte, helye

A panasz beérkezéséről a titkárságvezető a kérelmezőt írásban tájékoztatja.

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

A levélben, elektronikus levélben vagy a honlapon keresztül beérkező panaszt a titkárságvezető iktatja, válaszlevélben igazolja vissza a beérkezést.

Minden beérkező panaszt nyilvántartásba vesz a titkárságvezető. (2. sz. melléklet-Panasznyilvántartás)

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

## 5. A kivizsgálás folyamata

A vizsgával, a vizsgaközpont működésével, tevékenységével, folyamataival, esetleges mulasztásaival összefüggésben érkezett panasz kivizsgálását a vizsgaközpont vezetője a tudomására jutást 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 lezárásáig,
- 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.

### 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.

### Panaszok és kérelmek nyomon követhetősége, dokumentáltsága

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

## II. Tájékoztatás, adatvédelem

### 6. Tájékoztatás

Minden esetben, amikor a panasz benyújtója nevét és elérhetőségét megadta, a vizsgaközpont a meghozott döntésről tájékoztatja. A tájékoztatás kiküldésének felelőse a **vizsgaközpont titkársága**. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz elintézéséről a panaszost szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

### 7. 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**.

## III. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

### 1. Képesítő vizsga

Panasszal összefüggésben meghozott döntésre kizárólag a **vizsgaközpont vezetője** jogosult.

### 2. Szakmai vizsga

Amennyiben panaszkezeléssel összefüggésben a vizsgaközpont által meghozott döntést a jelentkező, jelölt, tanúsított személy nem fogadja el további jogorvoslatért a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Hivatalhoz fordulhat.



### 8. Törvényességi kérelem

A szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 12/2020. (II.7.) Korm. rendelet (a továbbiakban: 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.

Jelen eljárásrendet a vizsgaközpont a **honlapján nyilvánosságra hozza**.

1.sz. melléklet Panaszkezelési jegyzőkönyv

2.sz. melléklet Panasznyilvántartás





1.sz. melléklet

<h2>PANASZKEZELÉSI JEGYZŐKÖNYV</h2>	Panaszjkv száma: .....
	Érintett vizsga száma:.....
Kiadás dátuma:2022.11.14.	Érintett vizsgaidőszak:.....
	Iktatószám:.....

A panaszt benyújtó neve:	
Elérhetősége (cím, telefonszám, e-mail):	
A panaszt átvevő neve:	Az átvétel ideje:
A panasz leírása vagy az írásban beadott panasz tárgya	
<p>.....</p> <p style="text-align: center;">.....</p>	
Panaszos aláírása	A panaszt átvevő aláírása
A panasz visszaigazolási dátuma:	Visszaigazolást küldő:
A panasz kivizsgáló /elbíráló bizottság tagjai:	..... .....
A döntés és a tervezett helyesbítő / megelőző intézkedés: (vagy a hivatkozás leírása )	
<p>A tervezett helyesbítő / megelőző intézkedés felelőse:.....</p> <p style="text-align: center;">határideje:.....</p> <p>.....</p>	
Vizsgaközpont vezető	Elrendelés dátuma



A NAH által **NAH-12-0049/2022** számon akkreditált vizsgaközpont (személytanúsító szervezet)

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	Irányítási vezető
Megjegyzés:	



A NAH által NAH-12-0049/2022 számon akkreditált vizsgaközpont (személytanúsító szervezet)

### 2.sz. melléklet

Panasznyilvántartás											
Sorszám	Iktatószám	Panaszjegyzőkönyv száma	Érintett vizsga száma	Panaszt benyújtó neve, elérhetősége	A panaszt átvevő neve	Az átvétel ideje	A panasz leírása	Panasz vizsgálásának ideje, kiküldője	A panaszt kivizsgálók neve	A döntés A döntés	A döntésről való értesítés dátuma/módja


3. számú melléklet  
Kiadás dátuma: 2023.04.12.

## PROBLÉMA LAP

Érintett terület:		
A probléma leírása		
Aláírás:	Dátum:	
A probléma valószínű oka		
Aláírás:	Dátum:	
Elrendelt intézkedés:		Határidő/felelős:
Elrendelte:	Dátum:	Aláírás (felelős):
Az intézkedés visszaellenőrzése		
Megjegyzés:		

### MEGISMERÉSI NYILATKOZAT

Alulírott, a Nagykunsági Független Vizsgaközpont munkatársa kijelentem, hogy a Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend rendelkezéseit megismertem, és tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

Sorszám	Név	Munkakör	Aláírás
1.	FEHÉR EDINA	TITKÁRSÁG-VEZETŐ	
2.	TARÁCS ANETT NIKOLETT	ÜZLEGIÁLLÁSVEZETŐ REKREÁCIÓS	