

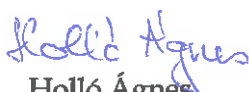


PANASZKEZELÉSI ÉS JOGORVOSLATI ELJÁRÁSREND

7. verzió

Hatálybalép: 2023.12.11.

Összeállította:


Holló Ágnes
irányítási vezető

Ellenőrizte és jóváhagyta:


Szoboszlai Árpád
vizsgaközpont vezető





<i>Módosítások jegyzéke</i>		
Oldalszám	Módosítás tartalma	Módosítás dátuma
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.
4. oldal	Eljárásrend céljának kiegészítése, hatályra vonatkozó rendelkezések pontosítása	2023. december 11.
5-8. oldal	Panaszkezelésre vonatkozó általános eljárási szabályok kidolgozása	2023. december 11.
8. oldal	Törvényességi kérelem kezelését meghatározó szabályok kiegészítése	2023. december 11.
9-10. oldal	Vizsgával kapcsolatosan tett panaszokra vonatkozó szabályozás pontosítása, belső visszaélés-bejelentési rendszert szabályozó fejezet beemelése	2023. december 11.
12. oldal	Törvényességi kérelem formanyomtatvány beemelése, korábbi melléklet törlése	2023. december 11.
14-15. oldal	Új Panaszbejelentő lap/ Közérdeké bejelentés formanyomtatvány rögzítése	2023. december 11.



Tartalom

I. Általános rendelkezések	4
1. Az eljárásrend célja.....	4
2. Az eljárásrend személyi hatálya	4
3. Az eljárásrend tárgyi hatálya	4
II. Panaszkezelési eljárásrend	5
4. Általános eljárási szabályok	5
5. Törvényességi kérelem	8
6. Panasz a vizsgával összefüggésben:	9
6.1.1. Értékeléssel összefüggésben tett panasz	9
6.1.2. A betekintés szabályai, értékeléssel összefüggésben tett észrevétel.....	9
6.2. Feltételekkel összefüggésben tett panasz.....	10
III. Belső visszaélés-bejelentési rendszer	10
IV. Adatvédelem.....	10
V. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről.....	10
Mellékletek	11
1. számú melléklet	12
2.számú melléklet	13
3. számú melléklet	14



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 törvényességi kérelmeit, panaszait, észrevételeit, közérdekű és belső visszaélés feltárására irányuló bejelentéseit egységesen, egyszerűen, eredményesen, és az érintettek jogos érdekeit maximálisan tiszteletben tartva tudja kezelni.

2. Az eljárásrend személyi hatálya

Az eljárásrend hatálya kiterjed:

- a Vizsgaközponttal foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban álló személyekre, illetve
- a jelentkezőkre és a vizsgázókra, valamint a panaszt, bejelentést, illetve törvényességi kérelmet benyújtó érintettekre

3. Az eljárásrend tárgyi hatálya

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

Törvényességi kérelem: A szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 12/2020. (II.7) Korm.rendelet (továbbiakban: Szkr.) 287. §-a 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.

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 a vizsgázó, illetve a vizsgáztatási folyamatban résztvevő személy által a vizsgabizottság valamely tagjának, vagy a vizsga személyzet más tagjának tevékenységével vagy mulasztásával, a vizsgaközponttal kapcsolatos kifogása, reklamációja, bejelentése.

Közérdekű bejelentés: 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.

Belső visszaélés feltárására irányuló bejelentés: jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információ bejelentése a



belső visszaélés-bejelentési rendszerben. A belső visszaélés-bejelentési rendszert a Karcagi Szakképzési Centrum működteti.

Az eljárásrend a továbbiakban panasz kifejezést használja a panasz, a közérdekű bejelentés és a belső visszaélés feltárására irányuló bejelentés jelölésére.

II. Panaszkezelési eljárásrend

4. Általános eljárási szabályok

4.1. A törvényességi kérelem, panasz, közérdekű bejelentés benyújtása

Törvényességi kérelem benyújtására a vizsgázó (kiskorú vizsgázó törvényes képviselője); panasz benyújtására a vizsgázó (kiskorú vizsgázó törvényes képviselője), illetve a vizsgáztatási folyamatban résztvevő személy; közérdekű bejelentés és belső visszaélés feltárására irányuló bejelentés benyújtására bárki jogosult.

Törvényességi kérelem és panasz írásban nyújtható be, személyesen vagy postai úton, illetve AVDH hitelesítést követően elektronikus levélben.

A Vizsgaközpont az 5300 Karcag, Dózsa György út. 29. szám alatti levelezési címen, vagy az info@nagykunvk.hu e-mail címen keresztül fogadja a törvényességi kérelmeket, panaszokat.

Törvényességi kérelem a jelen szabályzat 1. számú mellékletében található formanyomtatványon is benyújtható. A formanyomtatvány a Vizsgaközpont honlapján érhető el. Amennyiben a vizsgázó nem formanyomtatványon nyújtja be törvényességi kérelmét, úgy szükséges megadnia természetes azonosító adatait, elérhetőségeit (lakcím, telefonszám, e-mail), vizsga megnevezését, azonosító számát és időpontját.

Panasz a szabályzat 3. számú melléklete szerinti Panaszbejelentő lap/közérdekű bejelentés formanyomtatványon nyújtható be, melyet a Vizsgaközpont honlapján tesz elérhetővé. Amennyiben a bejelentő nem képes panaszát, bejelentését írásba foglalni, úgy személyes jelenléte mellett a vizsgaszervező referens közreműködik a formanyomtatvány kitöltésében.

A Vizsgaközpont törvényességi kérelmet, panaszt telefonon nem fogad, de a panaszt részletesen tájékoztatja a törvényességi kérelem, panasz, közérdekű bejelentés benyújtásának módjáról, a határidőkről, és igény esetén megküldi a telefonáló részére a szükséges formanyomtatványt.

Az eljárásrendben rögzített formai követelményeknek nem megfelelő kérelmet, panaszt a Vizsgaközpont nem fogadja be, azt nem vizsgálja.

4.2. A törvényességi kérelem, panasz, közérdekű bejelentés kezelése



A levélben vagy elektronikus levélben érkezett törvényességi kérelmet és panaszt haladéktalanul iktatni kell. A törvényességi kérelem, panasz beérkezéséről és iktatásáról a titkárságvezető a kérelmezőt írásban tájékoztatja.

Személyesen benyújtott törvényességi kérelmet, panaszt a Vizsgaközpont minden munkatársa köteles átvenni, az átvétel időpontját a dokumentumon rögzíteni, és az iktatásról gondoskodni. Az átvett panaszról egy példányt vissza kell adni benyújtójának, amelyen szerepel az „átvettem” felirat az átvétel dátumával és az átvevő személy aláírásával.

A titkárságvezető minden beérkezett és iktatott törvényességi kérelmet és panaszt rögzít a 2. sz. melléklet szerinti panasznyilvántartásban, és egy munkanapon belül továbbítja a vizsgaközpont vezetőnek.

A vizsgaközpont vezető:

- a) törvényességi kérelem esetén haladéktalanul gondoskodik Szkr. 287. §-ának végrehajtásáról.
- b) panasz esetén haladéktalanul gondoskodik a panasz kivizsgálásáról.

4.3. A kivizsgálás folyamata

A fejezetben rögzített szabályok a beérkezett panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálása során alkalmazandóak. A törvényességi kérelmek esetében a Szkr. 287. §-ában, valamint jelen szabályzat törvényességi kérelemmel foglalkozó fejezetében megfogalmazott szabályokat kell alkalmazni.

A vizsgaközpont vezetője a vizsgával, a vizsgaközpont működésével, tevékenységével, folyamataival, esetleges mulasztásaival összefüggésben érkezett panasz kivizsgálására – elektronikus levélben - egy legalább 2 tagú bizottságot jelöl ki.

A bizottság tagjainak kijelölése során a vizsgaközpont vezető a Vizsgaközpont belső munkatársai, a vizsgabizottság tagjai, a vizsga személyzetének tagjai (különösen: jegyző, interaktív vizsga felügyelő, teremfelügyelő, folyosófelügyelő, technikai feltételeket biztosító személy), valamint a Vizsgaközpont névjegyzékében szereplő szakértők közül választ, mérlegelve, hogy a bizottság tagjai:

- rendelkezzenek a panasz, bejelentés kezeléséhez szükséges szakmai tudással és más kompetenciákkal
- képesek a panasz, bejelentés kivizsgálása során pártatlanul, részrehajlás nélkül eljárni

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 bizottság számára a kivizsgálás lefolytatására rendelkezésre álló határidő 20 munkanap. Minden érkező panasz elbírálásra kerül abból a szempontból, hogy az a vizsgaközpont felelősségi körébe tartozik-e, a vizsgaközpont tevékenységével kapcsolatos-e. Amennyiben a beadvány



kivizsgálására más szerv jogosult - a bejelentő egyidejű értesítése mellett – áttételre kerül a feladat- és hatáskörrel rendelkező szervhez.

A Vizsgaközpont a kivizsgáláshoz szükséges információkat, dokumentumokat összegyűjti, ellenőrzi és a bizottság rendelkezésére bocsátja. A döntéshez szükséges minden információ összegyűjtéséért és ellenőrzéséért az **irányítási vezető** a felelős.

A bizottságnak mérlegelnie kell, hogy a korábban hasonló ügyben indított vizsgálat eredménye figyelembe vehető-e.

A bizottság a panaszbejelentő lapon/közérdekű bejelentésen rögzíti a kivizsgálás eredményét, a kivizsgálás során feltárt probléma okait, és megfogalmazza intézkedési javaslatát. A bizottság álláspontját testületként fogalmazza meg, és intézkedési javaslatában ajánlást fogalmaz meg a szükséges helyesbítő/megelőző tevékenység(ek) vonatkozásában.

4.4. A panasszal, közérdekű bejelentéssel kapcsolatos döntés

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

A vizsgaközpont vezetője – a kivizsgálás lezárását követően, 5 munkanapon belül - mérlegeli az intézkedési javaslatban lévő helyesbítő és megelőző tevékenység(ek)re vonatkozó ajánlásokat, és dönt azok tárgyában. Döntését és az elrendelt intézkedést a panaszbejelentő lapon/közérdekű bejelentésen foglalja írásba. Amennyiben a vizsgaközpont vezető döntése eltér a bizottság javaslatától, döntését indokolnia szükséges.

A vizsgaközpont vezető személyes érintettsége esetén az irányítási vezető a döntés jóváhagyója.

A meghozott döntésről a Vizsgaközpont - a panasz benyújtásának módjától függően – postai úton vagy elektronikus levélben értesíti a panaszos felet. A tájékoztatás kiküldésének felelőse a vizsgaközpont titkársága.

Amennyiben a döntés érinti a vizsgahelyszínt, a vizsgabizottság tagjait, a vizsgán közreműködő személyzet tagjait, a döntést az érintettekkel is közölni szükséges szem előtt tartva, hogy a panaszkezelési eljárásban a panaszos félre és a panasz tárgyára vonatkozik a titoktartás követelménye.

4.5. Panaszok és kérelmek nyomon követhetősége, dokumentáltsága

A panaszok és kérelmek kivizsgálási folyamatának, nyomon követésének dokumentáltságaért az irányítási vezető a felelős, melyet a 2. számú melléklet szerinti nyilvántartás vezetésével teljesít.

4.6. A panaszkezelés mellőzése

A panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023.évi XXV. törvény 4. §-ában foglaltak alapján a korábbival azonos



tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.

A panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panasz vizsgálatát a Vizsgaközpont mellőzi.

Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát A Vizsgaközpont szintén mellőzi, kivéve ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

5. Törvényességi kérelem

Az 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 vizsgaközponthoz 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.

A törvényességi kérelem beérkezését és iktatását követően az irányításvezető haladéktalanul:

- megkeresi a törvényességi kérelemmel érintett vizsga vizsgafelügyelőjét, és 3 napos határidő szabásával felhívja állásfoglalásának megküldésére
- előkészíti a Vizsgaközpont törvényességi kérelemmel kapcsolatos véleményét
- összegyűjti a törvényességi kérelem elbírálásához szükséges iratokat, melyek másolatban kerülnek megküldésre a szakképzési államigazgatási szerv részére.

Amennyiben a szakképzési államigazgatási szerv a törvényességi kérelem ügyében hozott döntését nem közli közvetlenül a kérelmezővel, a Vizsgaközpont a döntésről való tudomásszerzéstől számított 3 munkanapon belül tájékoztatja a törvényességi kérelem benyújtóját.

Bizonyítványban, oklevélben megjelölt minősítéssel kapcsolatban törvényességi kérelem nem adható be.



6. Panasz a vizsgával összefüggésben:

6.1.1. Értékeléssel összefüggésben tett panasz

A vizsgázó a vizsgaközpont döntésének megismerése után - külön kérelmére - a vizsgaközpont vezető által meghatározott helyen és időben megtekintheti kijavított és értékelt írásbeli dolgozatát és a javítási-értékelési útmutatót. A megtekintés időpontját úgy kell meghatározni, hogy a vizsgázónak – amennyiben jogszabálysértést észlel az írásbeli vizsgatevékenység javításával, értékelésével kapcsolatban - lehetősége legyen törvényességi kérelem benyújtására.

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.

6.1.2. A betekintés szabályai, értékeléssel összefüggésben tett észrevétel

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, vállalalkozási mérlegképes könyvelő képesítő vizsga esetében – a Vizsgaközpont a döntés meghozatala előtt biztosítja a kijavított és értékelt vizsgadolgozat megtekintését.

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 észrevételt tehet. 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.

6.2. Feltételekkel összefüggésben tett panasz

Amennyiben a vizsgafeladatok végrehajtása során a vizsgázó úgy ítéli meg, hogy a feltételek nem felelnek meg a követelményeknek, vagy a vizsgaszervezési technikai jellegű előírásokat megszegték (pl.: a vizsga során használt berendezés, eszköz műszaki állapota a vizsgatevékenység alatt kifogásolható volt; vizsgahelyszín körülményei nem biztosították a vizsgatevékenység zavartalan végrehajtását stb.) úgy panaszát az észleléssel egyidejűleg jeleznie kell a vizsgabizottságnak.

A vizsgabizottság haladéktalanul (pl.: telefonon) értesíti a vizsgaközpont vezetőjét, aki dönt a szükséges intézkedésekről. A vizsga jegyzőkönyvében rögzíteni kell a panaszt, valamint a panasz kezelése érdekében megtett intézkedéseket, és azok eredményét.

III. Belső visszaélés-bejelentési rendszer

A Nagykunsági Független Vizsgaközpont vonatkozásában a belső visszaélés-bejelentési rendszert a Karcagi Szakképzési Centrum működteti.

IV. 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.**

V. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

Amennyiben panaszkezeléssel összefüggésben a vizsgaközpont által meghozott döntést a panaszos fél nem fogadja el további jogorvoslatért a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Hivatalhoz fordulhat.

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



Mellékletek

1.sz. melléklet **Törvényességi kérelem**

2.sz. melléklet **Panasznyilvántartás**

3. sz.melléklet **Panaszbejelentő lap/ Közérdekű bejelentés**



TÖRVÉNYESSÉGI KÉRELEM

Név:	Születési név:
Születési hely, idő:	Anyja születési neve:
Lakcím:	Levelezési cím(ha a lakcímtől eltérő):
Telefonszám:	E-mail:
Vizsga megnevezése:	Vizsga azonosító száma:
Vizsga időpontja:	
<p>Törvényességi kérelem tárgya és indoklása: <i>(Felhívom a figyelmét, hogy törvényességi kérelem benyújtására a vizsgaközpont döntése, intézkedése ellen vagy intézkedésének elmulasztása esetén van lehetősége a közléstől – vagy ennek hiányában – a tudomásra jutástól számított 5 napon belül. Törvényességi kérelem csak jogszabálysértésre hivatkozva nyújtható be.)</i></p>	
Kelt:	kérelmező aláírása
Átvétel dátuma:	Átvevő aláírása:



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

2.számú melléklet

Panasznyilvántartás

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

3. számú melléklet

Kiadás dátuma: 2023.12.11.

PANASZ BEJELENTŐLAP/ KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS

Név:	vizsgáló (kiskorú vizsgáló törvényes képviselője)*
	vizsgáztatási folyamatban résztvevő személy*
	más személy*
Elérhetőség: cím: telefonszám: e-mail:	Vizsga megnevezése:
Vizsga azonosító száma:	Vizsga időpontja:
Panasz/közérdekű bejelentés tárgya	értékeléssel összefüggésben tett panasz*
	vizsgafeladatok végrehajtása során biztosított feltételekkel összefüggésben tett panasz*
	egyéb panasz vagy közérdekű bejelentés *
Panasz/ közérdekű bejelentés leírása	
Kelt:	panaszos/bejelentő aláírása
Átvétel dátuma:	Átvevő aláírása:

A Nagykunsági Független Vizsgaközpont tölti ki	
A panasz/bejelentés a vizsgaközpont tevékenységével kapcsolatos?	igen nem
A panasz/bejelentés a vizsgaközpont felelősségi körébe tartozik?	igen nem
A kivizsgálás eredménye	
A feltárt probléma oka(i)	
Intézkedési javaslat	
Dátum:	Aláírás (bizottság):
Döntés, elrendelt intézkedés:	Határidő: Felelős:
Dátum:	Aláírás (vizsgaközpont vezető):
A panaszos/bejelentő értesítése (dátuma, mód stb.):	
Az intézkedés visszaellenőrzése	
A helyesbítő/megelőző intézkedés(ek) ellenőrzésre került(ek), és megfelelőnek bizonyult(ak).*	
A helyesbítő/megelőző intézkedés(ek) ellenőrzésre került(ek), és nem bizonyult(ak) elégségesnek.*	
Dátum:	Aláírás (irányítási vezető):
Megjegyzés	

* a megfelelő aláhúzendő

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 kötelesek vagyok betartani.

Sorszám	Név	Munkakör	Aláírás
1.	FEHER EDINA	TITKÁRSÁGVEZETŐ	<i>[Handwritten signature]</i>
2.	TAKÁCS ANETT LIKOLÉTT	ÜZSGASZERVEZŐ REFERENS	<i>[Handwritten signature]</i>
3.	BALOG ADRIEN LILLA	ÜZSGASZERVEZŐ REFERENS	<i>[Handwritten signature]</i>