

## Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend

Hatályba lép: 2022.12.06.

6. verzió

Összeállította:

Jóváhagyta:

*Kabainé Süveges Lea*  
**Kabainé Süveges Lea**  
minőségirányítási vezető



*Szántó Péter*  
**Szántó Péter**  
vizsgaközpont vezető

| <b>Módosítások jegyzéke</b> |  | <b>Módosítás ideje</b> | <b>A módosítás hatályos</b> |
|-----------------------------|--|------------------------|-----------------------------|
| <b>Fejezet</b>              | <b>Módosítás tartalma</b>  |                        |                             |
| Mellékletek                 | A panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend kiegészítése mellékletekkel | 2021.09.15.            | 2021.09.15.                 |
| I.                          | Kiegészítések, pontosítások  | 2021.10.08.            | 2021.10.08.                 |
| II.                         | Kiegészítések, pontosítások  | 2021.10.11.            | 2021.10.11.                 |
| Fejléc                      | Kiegészítés: hivatkozás akkreditált státuszra                            | 2022.06.13.            | 2022.06.13.                 |
| II.                         | Kiegészítés: Titoktartás   | 2022.12.06.            | 2022.12.06.                 |

# Tartalom

|   |   |
|---|---|
| I. Általános rendelkezések                                    | 4 |
| 1. Az eljárásrend célja                                       | 4 |
| 2. Az eljárásrend hatálya                                     | 4 |
| 3. Az eljárásrend tárgyi hatálya                              | 4 |
| 4. A panasz és a törvényességi kérelem benyújtása             | 5 |
| 5. A kivizsgálás folyamata                                    | 7 |
| 6. A döntés   | 7 |
| 7. Panaszok és kérelmek nyomon követhetősége, dokumentáltsága | 7 |
| II. Tájékoztatás, adatvédelem                                 | 8 |
| 1. Tájékoztatás   | 8 |
| 2. Adatvédelem  | 8 |
| 3. Titoktartás  | 8 |
| III. Kihirdetés, hatályba lépés                               | 8 |

## I. Általános rendelkezések

### 1. Az eljárásrend célja

Az eljárásrend célja, hogy a SZOLMÜSZ Vizsgaközpont (Szolnoki Szolgáltatási és Műszaki Vizsgaközpont) működése körében olyan panaszkezelési eljárást alakítson ki – a SZOLMÜSZ Vizsgaközpont (a továbbiakban: 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 benyújtó érintettekre (a továbbiakban együtt: ügyfél).

### 3. Az eljárásrend tárgyi hatálya

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

#### Panasz:

A panasz olyan kérelem, észrevétel, bejelentés, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági – 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 észrevétele, kifogása, reklamációja bejelentése.

### Törvényességi kérelem:

A szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 12/2020. (II.7.) Korm. rendelet (Szkr.) 287. § (1) bekezdése alapján a Vizsgaközpont döntése, intézkedése vagy intézkedésének elmulasztása ellen, jogszabálysértésre hivatkozott kérelme.

## 4. A panasz és a törvényességi kérelem benyújtása

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

### 4.1. Törvényességi kérelem

- 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 határideje nem történik meg)
- felmentési kérelem visszautasítása esetén nyújtható be.

4.1.1. A 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.

4.1.2. Az Szkr. 287. § (2) bek. alapján törvényességi kérelmet a szakképzési államigazgatási szervnek kell címezni, de a Vizsgaközponthoz kell benyújtani. A 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.

4.1.3. Az Szkr. 287. § (3) bek. alapján a törvényességi kérelmet a szakképzési államigazgatási szerv a beérkezést követő naptól számított **öt napon belül** bírálja el.

### 4.2. Panasz

- Panaszt személyesen a Vizsgaközpont irodájában, 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 kezelhetőek.

#### 4.2.1. Panasz a vizsgával összefüggésben

##### a) szabálytalansággal összefüggésben tett panasz

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

##### 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.

#### 4.2.2. Panasz, egyéb a Vizsgaközpont működésével, tevékenységével, folyamataival, esetleges mulasztásaival összefüggésben

#### 4.2.3. A panaszt az 1. számú mellékletben meghatározott nyomtatványon nyújthatja be.

4.3. A személyesen benyújtott törvényességi kérelem, panasz esetén az átvevő személy dokumentáltan igazolja a törvényességi kérelem, illetve a panasz átvételét a benyújtónak. A törvényességi kérelmet, panaszt a vizsgaközpont bármely munkatársa köteles átvenni, gondoskodni annak iktatásáról. Az átvett törvényességi kérelemből vagy panaszról 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 törvényességi kérelmet a Vizsgaközpont munkatársa iktatja.

Minden beérkező törvényességi kérelmet, panaszt a Vizsgaközpont munkatársa nyilvántartásba vesz.

Minden beérkezett törvényességi kérelmet, 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, tudomására jutását követően azonnal elrendeli.

Minden érkező panasz, illetve törvényességi 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)

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

## 6. A döntés

A vizsgaközpont vezetője mérlegeli az intézkedési tervben lévő javaslatokat és dönt azok tárgyában. A vizsgaközpont vezető személyes érintettsége esetén a minőségirányítási vezető a döntés jóváhagyója. A megerősítő, illetve elutasító döntéséről a vizsgaközpont vezetője aláírt, írásos dokumentumban értesíti a kérelmező panaszos felet.

## 7. 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 panasz, törvényességi kérelem benyújtója nevét és elérhetőségét megadta, a Vizsgaközpont a döntéséről tájékoztatja. A tájékoztatás iktatásának felelősei a Vizsgaközpont munkatársai.

### 2. Adatvédelem

A törvényességi kérelem, 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.

### 3. Titoktartás

Az eljárás során biztosítani kell, hogy a nem névtelen bejelentő személyét a bejelentést kivizsgálókon kívül más ne ismerhesse meg. A bejelentést kivizsgálók a vizsgálat lezárásáig vagy a vizsgálat eredményeképpen történő intézkedés kezdeményezéséig a bejelentés tartalmára és a bejelentésben érintett személyekre vonatkozó információkat kötelesek az Adatvédelmi és Adatbiztonsági szabályzatban foglaltak szerint kezelni.

(3) \* A bejelentésben érintett személyt a vizsgálat megkezdésekor részletesen tájékoztatni kell a bejelentésről, a személyes adatai védelmével kapcsolatban őt megillető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról.

## III. Kihirdetés, hatályba lépés

Jelen eljárásrend 2021. szeptember 1. napjától lép hatályba.

Jelen eljárásrendet a Vizsgaközpont a honlapján nyilvánosságra hozza.

1.sz. melléklet Panaszkezelési jegyzőkönyv



|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
| PANASZKEZELÉSI JEGYZŐKÖNYV  |  | Panaszjv száma: .....         |
| Kiadás dátuma: 2021.09.01.  |  | Érintett vizsga 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 tagjai:   |  | .....                         |
|   |  | .....                         |
| A döntés és a tervezett helyesbítő / megelőző intézkedés: (vagy a hivatkozás leírása )                    |  |                               |
| A tervezett helyesbítő / megelőző intézkedés felelőse:  |  |                               |
| határideje:   |  |                               |
| vizsgaközpont vezető  |  | Elrendelés dátuma:            |
| 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      |
| Megjegyzés:   |  |                               |