


Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend

4. verzió

Összeállította:


Bakáné Gyurkovits Erika
minőségirányítási vezető

Jóváhagyta:


Kovács Edit
vizsgaközpont vezető



Érvénybe lép: 2025. január 1.

Első kiadás dátuma: 2020.11.20

Módosítás dátuma	Változás tartalma
2021.09.17.	Fellebbezés = Törvényességi kérelem átvezetése a dokumentumon
	I/5-6 pont kiegészítésre került a szabvány szerint
2021.10.21.	Fejléc aktualizálása
	Panasz benyújtása rész - pontosítás
2025.01.01.	Fejléc aktualizálása

Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend

I. Általános rendelkezések

1. Az eljárásrend célja

Az eljárásrend célja, hogy az Agrár 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 fellebbezést benyújtó érintettekre (a továbbiakban együtt: ügyfél).

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.§-ban meghatározott a 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.

4. A panasz benyújtása

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

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

Panasz tehető:

- jelentkezés visszautasítása,
- felmentési kérelem visszautasítása esetén.

4.1.1. Jelentkezés visszautasítása esetén az erről kézhez kapott döntést követően három napon belül van lehetősége panaszt benyújtani az elutasított ügyfélnek, írásban.

4.1.2. Vizsgával kapcsolatos kérelmek (felmentés) visszautasítása esetén az elutasított ügyfélnek az erről kézhez kapott döntést követő három napon belül van lehetősége írásban panaszt benyújtani

4.2. A vizsgafolyamatban az esetleges kifogások helyben, panaszként kezelhetőek. 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.

4.2.1. Panasz a vizsgával összefüggésben:

- a) értékeléssel összefüggésben tett panasz

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

Képesítő vizsga írásbeli vizsgatevékenység értékelésével összefüggésben

A kijavított, értékelt írásbeli dolgozatok megtekintésére alapesetben nincs lehetőség. (Szkr. 292/E.§). A vizsgaközpont - amennyiben a Programkövetelmény kifejezetten előírja a megtekintést - biztosítja, hogy a vizsgázó az értékelt írásbeli dolgozatát a lebonyolítási rendben meghatározott módon és időben megtekinthesse, Észrevétel kizárólag a meglévő értékelési útmutatóban (megoldókulcsban) foglaltaktól eltérő javítás vagy az értékelés számszaki hibája esetében tehető.

A megtekintésre úgy kell időt biztosítani, hogy a vizsgázó a panaszait a vizsga utolsó vizsgatevékenységének megkezdése előtt, írásban leadhassa a vizsgabizottságnak.

Amennyiben a Programkövetelmény a kijavított írásbeli dolgozatok megtekintését lehetővé teszi, panasz kizárólag az értékelési útmutatóban foglaltaktól eltérő javítás vagy értékelés számszaki hibája esetében tehető. A vizsgázónak vizsgabizottsági tag által kijavított dolgozatra tett panaszait a vizsgabizottság helyben kezeli.

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 vizsgabizottság felé szóban, majd szükség esetén a Vizsgaközpont vezetője felé írásban.

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

Az ügyfél jogosult panaszt benyújtani egyéb okokból is a Vizsgaközpont felé.

4.3. A benyújtott dokumentumnak az alábbiakat kell tartalmaznia:

- A panaszos ügyfél személyazonosító adatai
- A panasz tárgya, indoklása
- A panasz kelte, helye
- A panaszos ügyfél elérhetőségeit feltüntetve

A panasz beérkezéséről a Vizsgaközpont a kérelmezőt írásban tájékoztatja. Bizonyítványban / oklevélben megjelölt minősítéssel kapcsolatosan panaszt a Vizsgaközpont nem fogad.

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

A levélen, elektronikus levélen beérkező panaszt a titkárság iktatja, azonnali válaszlevélben igazolja vissza a beérkezést. Minden beérkező panaszt a titkárság nyilvántartásba vesz. 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, tudomására jutását követően azonnal elrendeli.

Minden érkező panasz elbírálásra kerül abból a szempontból, hogy az a Vizsgaközpont felelősségi körébe tartozó, 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 a minőségirányítási vezető jelöli ki. A döntéshez szükséges minden információ összegyűjtéséért és ellenőrzéséért a minőségirányítási vezető a felelős.

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

6. A döntés

A Vizsgaközpont vezetője mérlegeli az intézkedési tervben lévő javaslatokat és dönt azok tárgyában. A vizsgaközpont vezető személyes érintettség esetén a minőségirányítási 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.

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 benyújtója nevét és elérhetőségét megadta, a Vizsgaközpont döntéséről tájékoztatja. A tájékoztatás iktatásának felelőse a Vizsgaközpont titkársága.

2. Adatvédelem

A panasz benyújtójának személyes adatait a Vizsgaközpont az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli. Az erről szóló adatkezelési tájékoztató a honlapon elérhető.

III. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

1. Vizsgálattal kapcsolatos panasz esetén

Panasszal összefüggésben meghozott döntésre kizárólag a Vizsgaközpont jogosult. Amennyiben panaszkezeléssel összefüggésben a Vizsgaközpont által meghozott döntést az ügyfél nem fogadja el további jogorvoslatért az NSZFH-hoz (Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Hivatal) fordulhat.

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 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.

IV. Kihirdetés, hatályba lépés

Jelen eljárásrendet a Vizsgaközpont a honlapján nyilvánosságra hozza.