VAS VÁRMEGYEI
FÜGGETLEN
VIZSGAKÖZPONT

Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend

6. verzió[1]

Érvénybe lép: 2026.10.12.

verzió száma	kiadás dátuma
1.	2021.07.01.
2.	2021.10.01.
3.	2022.03.07.
4.	2024.01.15.
5.	2025.07.01.
6.	2026.10.12.

Érvénybe léptette: Soós Krisztina vizsgaközpont vezető/szakmai vezető

[1] A módosítások a szövegben kiemeléssel jelölve.

VAS VÁRMEGYEI
FÜGGETLEN
VIZSGAKÖZPONT

TARTALOM

1 Általános rendelkezések 3

1.1 Az eljárásrend célja 3

1.2 Az eljárásrend személyi hatálya 3

1.3 Az eljárásrend tárgyi hatálya 3

1.4 A felülvizsgálati kérelem és a panasz benyújtása, kezelése 4

2 A kivizsgálás folyamata 5

3 A döntés 6

4 Panaszok és kérelmek nyomon követhetősége, dokumentáltsága: 6

5 Tájékoztatás, adatvédelem 6

5.1 Tájékoztatás 6

5.2 Adatvédelem 7

6 Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről 7

6.1 Képesítő vizsga 7

6.2 Szakmai vizsga 7

7 Törvényességi kérelem 7

MELLÉKLET: Panaszkezelési/Felülvizsgálati kérelem jegyzőkönyv

1 ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1.1 AZ ELJÁRÁSREND CÉLJA

Az eljárásrend célja, hogy a **Vas Vármegyei Független Vizsgaközpont** (továbbiakban: vizsgaközpont) működése körében olyan panaszkezelési eljárást alakítson ki – a vizsgaközpont minőségirányítási rendszerébe illeszkedő módon és a vizsgaközponti integritás előmozdítása céljából –, hogy az érintettek fellebbezéseit és panaszait egységesen, egyszerűen, eredményesen és az érintettek jogos érdekeit maximálisan tiszteletben tartva tudja kezelni.

1.2 AZ ELJÁRÁSREND SZEMÉLYI HATÁLYA

Az eljárásrend hatálya kiterjed:

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

1.3 AZ ELJÁRÁSREND TÁRGYI HATÁLYA

Az eljárásrend a vizsgaközpontnak a fellebbezésekkel és panaszokkal kapcsolatos eljárását rögzíti.

1.) **FELLEBBEZÉS:**

- **Felülvizsgálati kérelem**: Az ügyfélnek a vizsgaközpont által – a vizsgáztatással kapcsolatos folyamat bármely szakaszában – hozott *döntés felülvizsgálatára vonatkozó kérelme.*
- **Törvényességi kérelem** *jogszabálysértés esetén*: lásd jelen eljárásrend 7. pontjában

2.) **PANASZ**: Elégedetlenség kifejezése. 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, vagy a vizsgaközponttal kapcsolatos kifogása, reklamációja, bejelentése.*

1.4 A FELÜLVIZSGÁLATI KÉRELEM ÉS A PANASZ BENYÚJTÁSA, KEZELÉSE

Az eljárásrendben 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

- *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*

esetén nyújtható be.

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

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

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 vizsgaközpont munkatársa a panaszt a 1. sz. melléklet szerinti *Panaszkezelési jegyzőkönyvben* rögzíti.

Vizsgafolyamatban az esetleges kifogások helyben, panaszként kezelhetőek.

Panasz a vizsgafeltételekkel összefüggésben:

Amennyiben a vizsgafeladatok végrehajtása során a vizsgázó úgy ítéli meg, hogy a személyi, tárgyi vagy egyéb 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.

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 felülvizsgálati kérelem, illetve a panasz tárgya, indoklása
- A felülvizsgálati kérelem, illetve a panasz kelte, helye

A felülvizsgálati kérelem, illetve panasz beérkezéséről a vizsgaközpont a kérelmezőt írásban tájékoztatja.

Bizonyítványban/oklevélben megjelölt minősítéssel kapcsolatosan felülvizsgálati kérelem nem adható be.

A személyesen benyújtott felülvizsgálati kérelem vagy panasz esetén az átvevő személy dokumentáltan igazolja a felülvizsgálati kérelem, illetve a panasz átvételét a benyújtónak. A felülvizsgálati kérelmet vagy 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 titkárság iktatja, azonnali válaszlevélben igazolja vissza a beérkezést.

Minden beérkező felülvizsgálati kérelmet, panaszt a titkárság nyilvántartásba vesz.

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

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

3 A DÖNTÉS

A vizsgaközpont vezetője mérlegeli az intézkedési 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.

4 PANASZOK ÉS KÉRELMEK NYOMON KÖVETHETŐSÉGE, DOKUMENTÁLTSÁGA:

A panaszok és kérelmek kivizsgálási folyamatának, nyomon követésének dokumentáltságáért a minőségirányítási vezető a felelős.

5 TÁJÉKOZTATÁS, ADATVÉDELEM

5.1 TÁJÉKOZTATÁS

Minden esetben, amikor a felülvizsgálati kérelem, panasz benyújtója nevét és elérhetőségét megadta, a vizsgaközpont döntéséről tájékoztatja. A tájékoztatás iktatásának felelőse a vizsgaközpont titkársága.

5.2 ADATVÉDELEM

A felülvizsgálati 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.

6 TÁJÉKOZTATÁS JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEKRŐL

6.1 KÉPESÍTŐ VIZSGA

Felülvizsgálati kérelemmel, panasszal összefüggésben meghozott döntésre kizárólag a vizsgaközpont jogosult.

6.2 SZAKMAI VIZSGA

Amennyiben felülvizsgálati kérelemmel, illetve panaszkezeléssel összefüggésben a vizsgaközpont által meghozott döntést a jelentkező, vizsgázó, tanúsított személy nem fogadja el, további jogorvoslatért az NSZFH-hoz (Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Hivatal) fordulhat.

7 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** (fellebbezést) 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 szakképzési vizsgaközponthoz kell benyújtani. Az akkreditált szakképzési 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.

VAS VÁRMEGYEI
FÜGGETLEN
VIZSGAKÖZPONT

Melléklet: Panaszkezelési jegyzőkönyv

PANASZKEZELÉSI JEGYZŐKÖNYV Kiadás dátuma: 2026.10.12.	Jegyzőkönyv száma: Érintett vizsga száma: 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: ..... A 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:	
☐ A helyesbítő / megelőző intézkedéseket ellenőriztük és megfelelőnek találtuk. ☐ A helyesbítő/ megelőző intézkedéseket ellenőriztük és nem találtuk megfelelőnek. Dátum minőségirányítási vezető	
Megjegyzés:	

VAS VÁRMEGYEI
FÜGGETLEN
VIZSGAKÖZPONT

Melléklet: Felülvizsgálati kérelem jegyzőkönyv

<table>
<tr><td>FELÜLVIZSGÁLATI KÉRELEM JEGYZŐKÖNYV
Kiadás dátuma: 2026.10.12.</td><td colspan="2">Jegyzőkönyv száma:
Érintett vizsga száma:
Érintett vizsgaidőszak:
Iktatószám:</td></tr>
<tr><td colspan="3">A kérelmet benyújtó neve:</td></tr>
<tr><td colspan="3">Elérhetősége (cím, telefonszám, e-mail):</td></tr>
<tr><td colspan="2">A kérelmet átvevő neve:</td><td>Az átvétel ideje:</td></tr>
<tr><td colspan="3">A felülvizsgálati kérelem leírása vagy az írásban beadott felülvizsgálati kérelem tárgya:

.....
A kérelmező aláírása
.....
A kérelmet átvevő aláírása</td></tr>
<tr><td colspan="2">A kérelem visszaigazolási dátuma:</td><td>Visszaigazolást küldő:</td></tr>
<tr><td colspan="2">A kérelmet kivizsgáló/elbíráló bizottság tagjai:</td><td>.....
.....</td></tr>
<tr><td colspan="3">A döntés és a tervezett helyesbítő / megelőző intézkedés: (vagy a hivatkozás leírása)

A tervezett helyesbítő / megelőző intézkedés felelőse:
határideje:

vizsgaközpont vezető
elrendelés dátuma</td></tr>
<tr><td colspan="3">Bejelentő felé a döntés értesítésének dátuma/módja:</td></tr>
<tr><td colspan="3">☐ A helyesbítő / megelőző intézkedéseket ellenőriztük és megfelelőnek találtuk.
☐ A helyesbítő/ megelőző intézkedéseket ellenőriztük és nem találtuk megfelelőnek.

Dátum
minőségirányítási vezető</td></tr>
<tr><td colspan="3">Megjegyzés:</td></tr>
</table>