



Ikt. szám: NSZFH/hmszc-vizsgakp/000054-1/2025

HEVES VÁRMEGYEI VIZSGAKÖZPONT MŰKÖDÉSÉRE VONATKOZÓ

PANASZKEZELÉSI ÉS JOGORVOSLATI ELJÁRÁSREND

6. verzió

Hatályba helyezés dátuma: 2025. 03. 31.

Kiadta:

Montvai Enikő

vizsgaközpont vezető



TARTALOMJEGYZÉK

1. Az eljárásrend célja	3
2. Az eljárásrend személyi hatálya	3
3. Az eljárásrend tárgyi hatálya.....	3
4. Fogalmi meghatározások	3
5. Panasztétel módja.....	4
6. A panasz, észrevétel benyújtása.....	5
7. A kivizsgálás folyamata	6
8. A döntés	7
9. Panaszok és kérelmek nyomon követhetősége, dokumentáltsága	7
10. Tájékoztatás.....	7
11. Adatvédelem.....	7
12. Törvényességi kérelem.....	7
13. Záró rendelkezések.....	8

Függelék - Megismerési nyilatkozat.....	9
--	----------

1. sz. melléklet (önállóan is módosulhat) – Panaszkezelési jegyzőkönyv

Módosítások jegyzéke			
Módosítások jegyzéke			
Első kiadás dátuma			2021.08.02.
Módo sítás	Fejezet	Módosítás tartalma	Módosítás dátuma
1.sz.	1.oldal	TARTALOMJEGYZÉK ÉS MÓDOSÍTÁSOK JEGYZÉKE beszúrása	2021.11.02.
	IV.	Záró rendelkezések – hatályba lépés időpontja	2021.11.02.
2.sz.	teljes szöveg	Vizsgaközpont névmódosítása alapján az akkreditált szó törlése a Vizsgaközpont nevéből	2022.01.03.
	IV.	Záró rendelkezések – hatályba lépés időpontja	2022.01.03.
3.sz.	teljes	FEJLÉC KIEGÉSZÍTÉSE ENGEDÉLYSZÁMMAL NAH-12-0042/2022	2022.06.01.
4.sz.	teljes szabályzat	Szervezet névmódosulása: Heves Vármegyei Vizsgaközpont	2023.08.31.
5. sz	teljes szabályzat	Teljes felülvizsgálat a szakképzési törvény és annak végrehajtási rendelete alapján	2024.08.22
6.sz.	teljes szabályzat	Felülvizsgálat a HVV Intézményi Vizsgáztatásirányítási és Működtetési Kézikönyve alapján	2025.03.31.

1. Az eljárásrend célja

Az eljárásrend célja, hogy a Heves Vármegyei 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.** A jelentkezők, vizsgázók, valamint a vizsgáztatók, partnerek és egyéb közreműködők elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos számunkra, hogy a visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje biztosítsa a problémarendezés folyamatos tökéletesítését.

A szabályzat elősegíti, hogy a vizsgázók véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen juttathassák el a megfelelő fórumok részére, ezzel is támogatva a gyorsabb megoldáshoz való hozzájutást.

ALAPELVEK: Működési gyakorlatunk alapkövetelménye vizsgázóink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák érdemi orvoslása. Ezért a panaszbejelentéseket rögzítjük, és rendezésüket kiemelt feladatként kezeljük. Emellett a beérkezett észrevételeket rendszeresen elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink és ügyfélkezelési rendünk továbbfejlesztéséhez. A panaszkezelésnek gyorsnak, érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni lehessen.

A panaszkezelés során a Vizsgaközpont az ésszerűen, tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró tudatos partneri magatartást tekinti alapkövetelménynek és várja el Ügyfeleitől. A beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

A panaszkezelésre vonatkozó jogszabály a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény.

2. Az eljárásrend személyi hatálya

Az eljárásrend személyi hatálya kiterjed:

- a Vizsgaközponttal foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban álló személyekre, illetve
- a jelentkezőkre és a vizsgázókra, a bejelentőkre

3. Az eljárásrend tárgyi hatálya

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

4. Fogalmi meghatározások

Panasz: Olyan bejelentés, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A

vizsgázónak a vizsgabizottság valamely tagjával, vagy a vizsga személyzetének más tagjának tevékenységével vagy mulasztásával, a vizsgaközpont működésével, tevékenységével kapcsolatos bejelentése.

Panaszkezelési eljárás: A panaszként megtett bejelentés kivizsgálására, a kivizsgálás eredményeként meghozott döntésre vonatkozó eljárási rend.

Bejelentő: minden olyan személy, aki a vizsgaközponthoz panaszt vagy nem panasznak minősülő, egyéb tartalmú bejelentést tesz.

Észrevétel: A vizsgafolyamatban, illetve a vizsgával összefüggésben érkező -panasznak nem minősített- visszajelzés, megkeresés, amelyről szükség szerint feljegyzés készül, és amelyekre helyesbítő, megelőző intézkedés hozható.

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.

5. Panasztétel módja

Szóbeli panasz:

A Vizsgaközpont a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát - személyesen közölt szóbeli panasz esetén - az Ügyfélnek átadja. Egyebekben a Vizsgaközpont az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. Amennyiben a panasz nem a Vizsgaközpont illetékességét érinti, az illetékességről szóban vagy telefonon az ügyfél részére tájékoztatást ad.

Írásbeli panasz:

Írásbeli panasz esetén a Vizsgaközpont a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, a panasz közlését követő **30 napon belül** írásban, postai vagy elektronikus úton megküldi az Ügyfél részére.

Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során a Vizsgaközpont kiegészítő információkra, dokumentumokra lesz szüksége az Ügyfél részéről. Ebben az esetben Ügyfél érdeke az ilyen irányú megkeresés mielőbbi megválaszolása, mert a Vizsgaközpont az eljárást a hiányok pótlásáig nem tudja folytatni.

A Vizsgaközpont a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítja el a panaszt.



Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg Ügyfelei részére.

A panaszok kivizsgálása tekintetében a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény 16. § (1b) a pontja alapján a névtelenül benyújtott panasz kivizsgálása mellőzhető.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni, valamint a Vizsgaközpont mindenkor hatályos Adatkezelési és adatvédelmi (GDPR) szabályozásának eljárása alapján.

6. A panasz, észrevétel benyújtása

Panaszt, észrevételt személyesen az akkreditált vizsgaközpont titkárságán, vagy – a vizsgaközpont vezetőjének címezve – írásban, aláírással ellátva, elérhetőséget feltüntetve 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.

Panasz, észrevétel a vizsgával összefüggésben:

a) **Értékeléssel összefüggésben tett panasz**

A vizsga kihirdetett eredményére vonatkozóan a Vizsgaközpont nem fogad be panaszt!

b) **A vizsgán biztosított feltételekkel összefüggésben tett panasz**

Amennyiben a vizsgafeladatok végrehajtása során a vizsgázó úgy ítéli meg, hogy a feltételek nem felelnek meg a követelményeknek, pl. 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.

c) **Észrevétel írásbeli vizsgatevékenység értékelésével összefüggésben**

Észrevételt benyújtani kizárólag olyan esetben lehet, ahol a programkövetelmény, a képzési és kimeneti követelmény vagy az adott minisztérium kiadott tájékoztatása alapján, az írásbeli dolgozatok betekintésére lehetőséget ad. Észrevételt benyújtani a Heves Vármegyei Vizsgaközpont vezetőjének címezve, a betekintést követő nap 16.00-ig lehet benyújtani. A határidő elmulasztása jogvesztő, a határidő után beérkezett észrevételek elfogadására nincs lehetőség.

Nem minősül panasznak, észrevételnek, ha az Ügyfél a Vizsgaközponttól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, továbbá az egyedi kérelem vagy bejelentés a panaszt érintő rendelkezéssel vagy szabályozással ellentétes.



A benyújtott dokumentumnak az alábbiakat kell tartalmaznia:

- A kérelmező, illetve a panaszos személyazonosító adatai, elérhetőségét
- vonatkozó esetben az érintett vizsga, vizsgatevékenység időpontját, helyszínét,
- A vizsga azonosító számát
- A panasz tárgyát, indoklását
- A panasz keltét, helyét
- A panaszt benyújtó aláírását.

A panasz, észrevétel beérkezéséről a Vizsgaközpont a kérelmezőt írásban tájékoztatja.

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

A levélben, elektronikus levélen vagy a honlapon keresztül beérkező panaszt, illetve észrevételt a titkárság iktatja, azonnali válaszlevélben igazolja vissza a beérkezést.

Minden beérkező észrevételt, panaszt a titkárság nyilvántartásba vesz.

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

7. A kivizsgálás folyamata

Minden érkező panasz, illetve észrevétel 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) A vizsgaközpont

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

8. A döntés

A vizsgaközpont vezetője mérlegeli az 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.

9. Panaszok és kérelmek nyomon követhetősége, dokumentáltsága

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

10. Tájékoztatás

Minden esetben, amikor az észrevétel, panasz benyújtója nevét és elérhetőségét megadta, a Vizsgaközpont a döntéséről tájékoztatja. A tájékoztatás iktatásának felelőse a Vizsgaközpont titkársága.

11. Adatvédelem

A panasz, észrevétel törvényességi kérelem benyújtójának személyes adatait a Vizsgaközpont az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően a mindenkor hatályos Adatkezelési és adatvédelmi (GDPR) szabályzata szerint kezeli. Az erről szóló adatkezelési tájékoztató a honlapon elérhető.

12. 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.

Törvényességi kérelmet kizárólag írásban lehet benyújtani. A levélben, elektronikus levélen beérkező törvényességi kérelmet a vizsgaközpont titkárság iktatja, válaszlevélben igazolja vissza a beérkezést. Minden beérkező törvényességi kérelmet a titkárság nyilvántartásba vesz. A Heves Vármegyei Vizsgaközpont a törvényességi kérelmet a véleményével és a szakmai vizsgára



megbízott vizsgafelügyelő állásfoglalásával együtt öt napon belül továbbítja a szakképzési államigazgatási szervnek. A kérelmet a szakképzési államigazgatási szerv bírálja el.

A döntésről a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Hivatal értesíti a kérelem benyújtóját.

13. Záró rendelkezések

Jelen eljárásrendet a Vizsgaközpont a honlapján nyilvánosságra hozza (www.hevizsga.hu).

A jelen szabályozás 2025. év március hó 31. napjával lép hatályba, s visszavonásig érvényes, rendelkezéseit az aláírást követően alkalmazni kell.

Függelék

Ikt. szám: NSZFH/hmszc-vizsgakp/000054-1/2025

**MEGISMERÉSI NYILATKOZAT
PANASZKEZELÉSI ÉS JOGORVOSLATI ELJÁRÁSREND**

című dokumentumhoz

A szabályzatban foglaltakat megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat a munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

Heves Vármegyei Vizsgaközpont

NÉV	BEOSZTÁS	KELT	ALÁÍRÁS



PANASZKEZELÉSI JEGYZŐKÖNYV	Panaszkezelési jegyzőkönyv száma:
	Érintett vizsga száma:..... Érintett vizsgaidőszak:..... Iktatószám:.....
Kiadás dátuma: 20....	

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	
..... Panaszos aláírása A panaszt átvevő aláírása	
A panasz visszaigazolási dátuma:	Visszaigazolást küldő:
A panasz kivizsgáló /elbíró bizottság tagjai:	



PANASZKEZELÉSI JEGYZŐKÖNYV	Panaszkezelési jegyzőkönyv száma: Érintett vizsga száma:..... Érintett vizsgaidőszak:..... Iktatószám:.....
Kiadás dátuma: 20....	

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:

