



Heves Megyei
Vizsgaközpont

A NAH által NAH-12-0042/2022 számon akkreditált vizsgaközpont (személytanúsító szervezet)

3300 Eger, Kertész utca 128. ♦ +36 30 833 1276 ♦ vizsgakozpont@hmszc.hu ♦ www.hevizsga.hu

Heves Megyei Vizsgaközpont

Ikt. szám: NSZFH/hmszc-vizsgakp/000010-3/2022

HEVES MEGYEI VIZSGAKÖZPONT MŰKÖDÉSÉRE VONATKOZÓ

PANASZKEZELÉSI ÉS JOGORVOSLATI ELJÁRÁSREND

Első kiadás dátuma: 2021. 08. 02.

Módosítás érvénybe lép: 2022. 06. 01.

Összeállította:

Szász Antónia

irányítási vezető

Jóváhagyta:

Montvai Enikő

vizsgaközpont vezető



TARTALOMJEGYZÉK

I.	Általános rendelkezések.....	3
I.1.	Az eljárás célja	3
I.2.	Az eljárásrend személyi hatálya	3
I.3.	Az eljárásrend tárgyi hatálya	3
I.4.	Fogalmi meghatározások	4
I.5.	Panasztétel módja	4
I.6.	A felülvizsgálati kérelem és a panasz benyújtása	5
I.7.	A kivizsgálás folyamata.....	7
I.8.	A döntés.....	7
I.9.	Panaszok és kérelmek nyomon követhetősége, dokumentáltsága	8
II.	Tájékoztatás, adatvédelem	8
II.1.	Tájékoztatás.....	8
II.3.	Adatvédelem.....	8
III.	Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről	8
III.1.	Képesítő vizsga	8
III.2.	Szakmai vizsga.....	8
III.3.	Törvényességi kérelem.....	8
IV.	Záró rendelkezések.....	9
	Függelék - Megismerési nyilatkozat.....	10
	1. sz. melléklet (önállóan is módosulhat) – Panaszkezelési jegyzőkönyv	

Módosítások jegyzéke				
Kiadás sorszáma				
11./2021	Első kiadás dátuma			2021.08.02.
	Módosítás	Fejezet	Módosítás tartalma	Módosítás dátuma
40./2021	1.sz.	1.oldal	TARTALOMJEGYZÉK ÉS MÓDOSÍTÁSOK JEGYZÉKE beszúrása	2021.11.02.
		IV.	Záró rendelkezések – hatályba lépés időpontja	2021.11.02.
11./2022	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.
58./2022	3.sz.	teljes	FEJLÉC KIEGÉSZÍTÉSE ENGEDÉLYSZÁMMAL NAH-12-0042/2022	2022.06.01.

I. Általános rendelkezések

I.1. Az eljárásrend célja

Az eljárásrend célja, hogy a Heves Megyei 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 tární a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni lehessen.

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

I.2. Az eljárásrend személyi hatálya

Az eljárásrend személyi hatálya kiterjed:

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

I.3. Az eljárásrend tárgyi hatálya

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

I.4. Fogalmi meghatározások:

Fellebbezés: Az ügyfélnek a Vizsgaközpont által – a vizsgáztatással kapcsolatos folyamat bármely szakaszában – hozott döntés **felülvizsgálatára vonatkozó kérelme**. (továbbiakban: felülvizsgálati kérelem)

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. A Vizsgaközpont tevékenységével, szolgáltatásaival szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy bejelentés panasznak minősül, amely a Vizsgaközpont eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelműen meghatározható igényt fogalmaz meg.

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

Panaszos: az a természetes személy, aki a szolgáltatását igénybe veszi.

I.5. Panasztétel módja:

Szóbeli panasz:

A szóbeli panaszt a Vizsgaközpont haladéktalanul megvizsgálja és szükség szerint azonnal orvosolja.

Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Vizsgaközpont a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát - személyesen közölt szóbeli panasz esetén - az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek megküldi, elsősorban e-mail levelezés útján. 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. Igény esetén a Vizsgaközpont a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailben is értesítést küld.

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 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.

I.6. A felülvizsgálati kérelem és a panasz benyújtása

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

I.6.1. 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 határidejére 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.

I.6.2. 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 kezelhetők.

I.6.3. 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:

b) Írásbeli vizsgatevékenység értékelésével összefüggésben

A vizsgázó a kijavított és értékelt írásbeli vizsgadolgozatot és az értékelési útmutatót a lebonyolítási szabályzatban meghatározott módon és időben megtekintheti. A megtekintésre úgy kell időt biztosítani, hogy a vizsgázó panaszait, a vizsga utolsó vizsgatevékenységének megkezdése előtt, írásban leadhassa a vizsgaszervező képviselőjének.

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 a Vizsgaközpont, a szakképzésért felelős minisztérium utasításai alapján kaphat felhatalmazást, ennek birtokában a Vizsgaközpont az érintetteket tájékoztatja.

c) 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.

I.6.4. panasz egyéb a Vizsgaközpont működésével, tevékenységével, folyamataival, esetleges mulasztásaival összefüggésben

I.6.2. 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.

I.6.3. A személyesen benyújtott felülvizsgálati kérelem, panasz esetén az átvevő személy dokumentáltan igazolja a felülvizsgálati kérelem, illetve a panasz átvételét a benyújtónak. A felülvizsgálati kérelmet, 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.

I.7. 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 az irányítási vezető jelöli ki. A döntéshez szükséges minden információ összegyűjtéséért és ellenőrzéséért az irányítási vezető a felelős.

I.8. A döntés

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

I.9. Panaszok és kérelmek nyomon követhetősége, dokumentáltsága

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

II. Tájékoztatás, adatvédelem

II.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.

II.2. Adatvédelem

A felülvizsgálati kérelem, panasz 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.

III. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

A panasz elutasítása esetén a Vizsgaközpont szóban vagy írásban tájékoztatja jogorvoslati álláspontjáról az ügyfelet, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez vagy hatósághoz fordulhat.

Amennyiben a panaszkezelés nem jár az Ügyfél számára kielégítő eredménnyel vagy nem kap 30 napon belül választ, a következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére.

III.1. Képesítő vizsga

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

III.2. Szakmai vizsga

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

III.3. 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 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.

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

IV. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

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

A jelen szabályozás 2022. év június hó 01. napjával lép hatályba, s visszavonásig érvényes, rendelkezéseit az aláírást követően alkalmazni kell.



Függelék

Ikt. szám: NSZFH/hmszc-vizsgakp/000010-3/2022

**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 Megyei Vizsgaközpont

NÉV	BEOSZTÁS	KELT	ALÁÍRÁS



3300 Eger, Kertész utca 128. ♦ +36 30 833 1276 ♦ vizsgakozpont@hmszc.hu ♦ www.hevizsga.hu

1.sz. melléklet

<div style="text-align: center;"> PANASZKEZELÉSI JEGYZŐKÖNYV </div>	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	
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div>..... Panaszos aláírása</div> <div>..... A panaszt átvevő aláírása</div> </div>	
A panasz visszaigazolási dátuma:	Visszaigazolást küldő:
A panasz kivizsgáló /elbíróló bizottság tagjai:



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

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

Irányítási vezető

Megjegyzés: