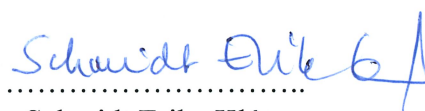


PANASZKEZELÉSI ÉS JOGORVOSLATI SZABÁLYZAT

1.0 változat

Hatályos: 2025.08.05-től

Hatályba léptette:



Schmidt Erika Klára
vizsgaközpont vezető

Módosítások jegyzéke

Verziószám	Módosítás oka	Módosítás tartalma	Módosítás területe

1. Panaszkezelés és jogorvoslat.....	4
1.1 A panasz	4
1.1.1 A panasztétel módja	4
1.1.2 A panasztétel szabályai	4
1.1.3 A panasz feldolgozása, döntéshozatal, intézkedés	5
1.1.5 A panaszkezelés további szabályai.....	5
1.2 Jogorvoslat – Törvényességi kérelem	5
1.2.1 A törvényességi kérelem	5
1.2.2 A törvényességi kérelem benyújtása	5
1.2.3 A törvényességi kérelem feldolgozása és elbírálása	6
1.2.4 A törvényességi kérelemre vonatkozó további szabályok	6

1. PANASZKEZELÉS ÉS JOGORVOSLAT

A Kaposvári Vizsgaközpont munkatársai és az általa a vizsgáztatásra felkért szakértők, valamint együttműködő partnereink minden szükséges intézkedést megtesznek annak érdekében, hogy a vizsgáztatás során jogszerűen és tisztességesen járjanak el, vizsgázóink teljes megelégedésére. A vizsgaközpont szakmai vezetőjének elsődleges feladata a jogszabályoknak megfelelő vizsgáztatás biztosítása.

Amennyiben a vizsgázónak mégis panasza merül fel, vagy jogszabálysértést tapasztal, a Vizsgaközpont nagyra értékeli a vizsgázó jelzését, és kiemelten fontosnak tartja annak haladéktalan kivizsgálását, a panasz okának vagy az esetleges jogszabálysértésnek a felszámolását, a megfelelő intézkedések meghozatalát.

1.1 A panasz

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

2. Az eljárásban panasznak minősül minden az ügyfélnek a vizsgabizottság valamely tagja, vagy a vizsgaszemélyzet tagja tevékenységével vagy mulasztásával, a vizsgaközponttal, vagy a vizsga lefolytatásával és körülményeivel kapcsolatos kifogása, reklamációja, bejelentése.

1.1.1 A panasztétel módja

1. Panaszt személyesen a vizsgaközpont irodájában, vagy – a vizsgaközpont vezetőjének címezve – írásban, (névvel és elérhetőséggel ellátott) levélben vagy elektronikusan lehetséges benyújtani.

2. Amennyiben a bejelentőnek nem áll módjában a panaszát írásba adni, úgy személyes jelenléte mellett a vizsgaközpont munkatársa a panaszt jegyzőkönyvben rögzíti, melyet az ügyfélnek alá kell írnia. A vizsgafolyamat során az esetleges kifogások helyben is kezelhetők panaszként.

3. A benyújtott dokumentumnak az alábbiakat kell tartalmaznia:

- az ügyfél személyazonosító adatai;
- a panasz tárgya, leírása, indoklása;
- a kérelem benyújtásának helyszíne és időpontja (keltezés).

1.1.2 A panasztétel szabályai

1. A bizonyítványban / oklevélben, illetve törzslap-kivonatban szereplő minősítéssel kapcsolatosan panasz nem adható be, illetve az esetlegesen benyújtott panaszt a Vizsgaközpont nem kezeli panaszként.

2. A Vizsgaközpont a vizsgafolyamat során mindvégig, a vizsga megkezdésétől annak lezárásáig, majd a vizsga lezárását követő öt napig biztosítja a panasz benyújtásának lehetőségét.

1.1.3 A panasz feldolgozása, döntéshozatal, intézkedés

1. A panasz beérkezését követően Vizsgaközpontnak a panasz beérkezését észlelő munkatársa továbbítja a vizsgaközpont vezető részére, aki a panasz kézhezvételekor haladéktalanul formalevélben (KV szerver/Dokumentumsablonok/Panasz kivizsgálásának megkezdése), elektronikus úton tájékoztatja a panasz benyújtóját a panasz beérkezéséről és a panasz feldolgozásának, kivizsgálásának megkezdéséről, valamint a panasszal kapcsolatos döntés meghozatalának határidejéről.

2. A vizsgaközpont vezető gondoskodik arról, hogy a Vizsgaközpont általa kijelölt munkatársa a panasz feldolgozásához szükséges információkat összegyűjtse és feldolgozza, kiemelve a ténymegállapításokat, és megtéve az esetleges megoldási javaslatokat.

3. A vizsgaközpont vezető mérlegeli a kapott információkat, az ügyfelet és a Vizsgaközpontot ért anyagi és erkölcsi károkat, és döntését ezek, valamint a jogszabályi keretek, továbbá a Vizsgaközpont és a KSZC szabályzatainak kereteit figyelembe véve mérlegel és hoz döntést, határoz meg intézkedést. Anyagi jellegű intézkedéshez szükséges a KSZC kancellárjának és pénzügyi vezetőjének jóváhagyása is.

1.1.4 Az ügyfél értesítése

Az ügyfél a vizsgaközpont vezető döntéséről, intézkedéséről a panasz benyújtásától számított 15 munkanapon belül kap tájékoztatást.

1.1.5 A panaszkezelés további szabályai

1. A Vizsgaközpont munkatársai az ügyfél panaszja esetén konstruktív és pártatlan módon járnak el. A Vizsgaközpont részéről nem történhet kísérlet a panasz benyújtásának megakadályozására, és a munkatársak nem nehezíthetik meg, hanem kötelesek segíteni az ügyfelet panaszának teljes kifejtésében és benyújtásában.

2. A panasz benyújtása, kivizsgálása során, valamint a döntés következtében, és a további szolgáltatási tevékenység során az ügyfelet nem érheti diszkrimináció.

3. A panaszok kezelésének eljárása a Vizsgaközpont honlapján nyilvánosan elérhető.

4. A panasz benyújtójának személyes adatait a vizsgaközpont az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően a GDPR szabályzata szerint kezeli.

5. Névtelen és/vagy elérhetőséget nem tartalmazó panaszt a Vizsgaközpont nem dolgoz fel.

1.2 Jogorvoslat – Törvényességi kérelem

1.2.1 A törvényességi kérelem

1. Az akkreditált szakképzési 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.

1.2.2 A törvényességi kérelem benyújtása

1. A törvényességi kérelmet írásban kell benyújtani.

2. A benyújtásra meghatározott határidő elmulasztása jogvesztő, igazolásnak helye nincs.

3. A törvényességi kérelmet a szakképzési államigazgatási szervnek Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Hivatal 1437 Budapest, Pf. 760) kell címezni, de az akkreditált vizsgaközpont (Kaposvári Vizsgaközpont – Kaposvár, Fő utca 57. I. emelet) kell benyújtani.

1.2.3 A törvényességi kérelem feldolgozása és elbírálása

1. Az akkreditált vizsgaközpont a törvényességi kérelmet a törvényességi kérelemmel kapcsolatos véleményével és a törvényességi kérelemmel érintett szakmai vizsgára megbízott vizsgafelügyelő (képesítő vizsga esetén vizsgálónök, vagy bármely vizsgabizottsági tag) állásfoglalásával együtt öt napon belül továbbítja a szakképzési államigazgatási szervnek.

2. A törvényességi kérelmet a szakképzési államigazgatási szerv a beérkezést követő naptól számított öt napon belül bírálja el. (Szkr. 287. § (1)-(3) – Szkr. 292/A. (3)).

1.2.4 A törvényességi kérelemre vonatkozó további szabályok

1. Az ügyfél részéről benyújtott kérelemnek tartalmaznia kell

- az ügyfél személyazonosító adatait,
- az ügyfél álláspontja szerint jogszabályt sértő, vagy a jogszabályban előírt, elmulasztott intézkedés részletes leírását,
- a kérelem benyújtásának helyszínét és időpontját (keltezés).

2. A Vizsgaközpont az ügyfelet haladéktalanul tájékoztatja a törvényességi kérelemnek és az előírt véleményezésnek valamint állásfoglalásnak a szakképzési államigazgatási szerv részére történő továbbításáról.