
	<p>Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszvk.hu, honlap: www.nszvk.hu</p>	
	<p>Száma:ER03 Verzió: 7.0</p>	<p>Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013</p>


Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend

Hatályba lépés: 2023. június 15.


Összeállította:


Kovács Julianna
irányítási vezető

Jóváhagyta:



Knausz Livia
vizsgaközpont-vezető



	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszvk.hu , honlap: www.nszvk.hu	
	Száma:ER03 Verzió: 6.0	Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

MÓDOSÍTÁSOK JEGYZÉKE

Fejezet	Utolsó módosítás tartalma	Hatályba lépés dátuma
3.fejezet	<p>Panasz:</p> <p>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.</p> <p>helyett:</p> <p>Panasz: Elégedetlenség kifejezése, de nem fellebbezés, amelyet egy egyén vagy szervezet küld a vizsgaközpontnak az általa a vizsga lebonyolításával megbízott terület vagy közreműködő személy az adott testület vagy egy közreműködő személy tevékenységeire vonatkozóan, és amelyre választ vár.</p>	2023. 06.15.

	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszv.hu , honlap: www.nszvk.hu	
	Szám:ER03 Verzió: 6.0	Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

I. Általános rendelkezések

1. Az eljárásrend célja

Az eljárásrend célja, hogy a *Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont* (a 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 személyi hatálya

Az eljárásrend személyi hatálya kiterjed:

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

3. Az eljárásrend tárgyi hatálya

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

Felülvizsgálati kérelem

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

Panasz: Elégedetlenség kifejezése, de nem fellebbezés, amelyet egy egyén vagy szervezet küld a vizsgaközpontnak az általa a vizsga lebonyolításával megbízott terület vagy közreműködő személy az adott testület vagy egy közreműködő személy tevékenységeire vonatkozóan, és amelyre választ vár.

4. A felülvizsgálati kérelem és a panasz benyújtása

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

4.1. 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 határideje nem történik meg)

- felmentési kérelem visszautasítása esetén nyújtható be.

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

	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszvk.hu , honlap: www.nszvk.hu	
	Szám:ER03 Verzió: 6.0	Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

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

4.2. Panaszt személyesen a vizsgaközpontban, vagy – a vizsgaközpont vezetőjének címezve – írásban, (névvel és elérhetőséggel ellátott) levélben vagy elektronikusan nyújtható be. 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.
Szakmai és képesítő bizonyítványban/oklevélben megjelölt minősítéssel kapcsolatosan felülvizsgálati kérelem nem nyújtható be.

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:

Írásbeli vizsgatevékenység értékelésével összefüggésben


A vizsgázó a kijavított és értékelt írásbeli vizsgadolgozatot és az értékelési útmutatót a vizsgaközpont vezető felé tett kérelme alapján megtekintheti. A betekintésre a vizsgázó a kérelmét a vizsga utolsó vizsgatevékenysége után legkésőbb 5 nappal írásban adhatja be a vizsgaszervező képviselőjének. Az írásbeli vizsgadolgozat megtekintésére kizárólag a Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpontnál van lehetősége a vizsgázónak, melyről a betekintés során kivonatot készíthet, de fotódokumentációt nem. A benyújtott panasz alapján a vizsgaközpont vezető 5 napon belül döntést hoz, a panasz helybenhagyására vagy elutasítására.

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

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 vizsgabizottságnak szóban, majd szükség esetén a vizsgaközpontnak írásban is, legkésőbb a vizsgatevékenységek lezárását követő 24 órán belül.

	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszvk.hu , honlap: www.nszvk.hu	
	Szám:ER03 Verzió: 6.0	Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

4.2.2. panasz egyéb a vizsgaközpont működésével, tevékenységével, folyamataival, esetleges mulasztásaival összefüggésben

4.3. 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.

4.4. 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 panaszról 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 vizsgaközpont iktatja, azonnali válaszlevélben igazolja vissza a beérkezést.

Minden beérkezett felülvizsgálati kérelmet, panaszt egy munkanapon belül továbbítani kell a vizsgaközpont vezetőnek és a minőségirányítási (a továbbiakban: irányítási) vezetőnek. A vizsgaközpont-vezető gondoskodik az adott probléma kivizsgálásáról. Minden beérkező felülvizsgálati kérelmet, panaszt az irányítási vezető nyilvántartásba vesz.


5. A kivizsgálás folyamata

A felülvizsgálati kérelem, illetve a vizsgálával, 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 *Nagykanizsai Szakmai 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

	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszvk.hu , honlap: www.nszvk.hu	
	Szám:ER03 Verzió: 6.0	Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

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.

6. 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 döntést minden esetben indoklással, jogszabályra, illetve a belső dokumentumra hivatkozással kell ellátni. A megerősítő, illetve elutasító döntéséről a vizsgaközpont vezetője aláírt, írásos dokumentumban értesíti a kérelmező panaszos felet.

7. Panaszok és kérelmek nyomon követhetősége, dokumentáltsága

A panaszok és kérelmek kivizsgálási folyamatának, nyomon követésének dokumentáltságáért az irányítási vezető a felelős. Az irányítási vezető a benyújtott panaszokat, felülvizsgálati kérelmeket elektronikusan tartja nyilván.

8. Titoktartás a panaszkezelési eljárás során

A panaszkezelési eljárás titoktartási követelmények hatálya alá tartozik, mivel a panaszos félre és panasz tárgyára vonatkozik. A panaszkezelési eljárás során körültekintően kell felhasználni a harmadik felekre vonatkozóan a panaszok feldolgozása és kezelése során szerzett információkat, amennyiben a panaszos másként nem rendelkezik, biztosítani kell a panaszos adatainak bizalmas kezelését.

II. Tájékoztatás, adatvédelem

1. Tájékoztatás

Minden esetben, amikor a felülvizsgálati kérelem, panasz benyújtója nevét és elérhetőségét megadta, a vizsgaközpont döntéséről tájékoztatja..

2. Adatvédelem


A felülvizsgálati kérelem, panasz benyújtójának személyes adatait a vizsgaközpont az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően GDPR szabályzata szerint kezeli. Az erről szóló adatkezelési tájékoztató a vizsgaközpont honlapján elérhető.

III. Jogorvoslati lehetőségek

1. Képesítő vizsga

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

2. Szakmai vizsga

	Nagykanizsai Szakmai Vizsgaközpont 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 30. tel.: 93/510-251, e-mail: titkarsag@nszvk.hu , honlap: www.nszvk.hu	
	Szám:ER03 Verzió: 6.0	Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend Szabvány száma: MSZ EN ISO/IEC 17024:2013

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.

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) bekezdése alapján a törvényességi kérelmet a szakképzési államigazgatási szervnek kell címezni, de az akkreditált vizsgaközpontoz 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) bekezdése 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.

