ÓZDI REGIONÁLIS
FÜGGETLEN
VIZSGAKÖZPONT

3600 Ózd, Zrínyi Miklós út 1.
Tel.: + 36 48 310-006
E-mail: titkarsag@ozdirfv.hu
https://ozdirfv.hu

PANASZKEZELÉSI ÉS JOGORVOSLATI ELJÁRÁSREND - KIVONAT

Ózdi Regionális Független Vizsgaközpont

Érvénybe lép: 2025. január 2.

Összeállította:	**Jóváhagyta:**
Vincze Viktória	**Kellerné Göcző Marianna**
minőségirányítási munkatárs	**vizsgaközpont vezető**

ÓZDI REGIONÁLIS
FÜGGETLEN
VIZSGAKÖZPONT

3600 Ózd, Zrínyi Miklós út 1.
Tel.: + 36 48 310-006
E-mail: titkarsag@ozdirfv.hu
https://ozdirfv.hu

Tartalomjegyzék

Fejezet száma	Fejezet címe	Oldal-szám
I.	Általános rendelkezések	2
1	Az eljárásrend célja	2
2	Az eljárásrend hatálya	2
3	Az eljárásrend tárgyi hatálya	2
4	A panasz benyújtása	2
5	A kivizsgálás folyamata	3
6	Döntés	4
7	Panaszok és kérelmek nyomon követhetősége, dokumentáltsága	4
II.	Tájékoztatás, adatvédelem	4
1	Tájékoztatás	4
2	Adatvédelem	5
III.	tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről	5
1	Képesítő vizsga	5
2	Szakmai vizsga	5
IV.	Kihirdetés, hatályba lépés	5

3600 Ózd, Zrínyi Miklós út 1.
Tel.: + 36 48 310-006
E-mail: titkarsag@ozdirfv.hu
https://ozdirfv.hu

I. Általános rendelkezések

1. Az eljárásrend célja

Az eljárásrend célja, hogy az Ózdi Regionális Független 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.

2. Az eljárásrend hatálya

Az eljárásrend 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).

3. Az eljárásrend tárgyi hatálya

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

Panasz:

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

4. A panasz benyújtása

4.1. 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. A panaszos számára másodpéldányban átadja.

Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vizsgálatát a Vizsgaközpont mellőzi. (2023. évi XXV. tv. 4§ (3)).

Vizsgafolyamatban az esetleges kifogások helyben, panaszként kezelhetőek.

3600 Ózd, Zrínyi Miklós út 1.
Tel.: + 36 48 310-006
E-mail: titkarsag@ozdirfv.hu
https://ozdirfv.hu

4.1.1.Panasz a vizsgával összefüggésben:

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.

4.1.2. Panasz egyéb a Vizsgaközpont működésével, tevékenységével, folyamataival, esetleges mulasztásaival összefüggésben.

4.2. A benyújtott dokumentumnak az alábbiakat kell tartalmaznia:

- A kérelmező, illetve a panaszos személyazonosító adatai.
- A panasz tárgya, indoklása.
- A panasz kelte, helye.

A panasz beérkezéséről a Vizsgaközpont a kérelmezőt írásban tájékoztatja.

4.3. A személyesen benyújtott panasz esetén az átvevő személy dokumentáltan igazolja a panasz átvételét a benyújtónak. A panaszt a Vizsgaközpont bármely munkatársa köteles átvenni, gondoskodni annak iktatásáról. Az átvett 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 a vizsgaközpont asszisztense iktatja, azonnali válaszlevélben igazolja vissza a beérkezést.

Minden beérkező panaszt a vizsgaközpont asszisztense nyilvántartásba vesz.

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

5. A kivizsgálás folyamata

A vizsgával, a Vizsgaközpont működésével, tevékenységével, folyamataival, esetleges mulasztásaival összefüggésben érkezett panasz kivizsgálását a vizsgaközpont vezetője, tudomására jutását követően azonnal elrendeli.

3600 Ózd, Zrínyi Miklós út 1.
Tel.: + 36 48 310-006
E-mail: titkarsag@ozdirfv.hu
https://ozdirfv.hu

Minden érkező panasz elbírálásra kerül abból a szempontból, hogy az a Vizsgaközpont felelősségi körébe tartozik-e, az az Ózdi Regionális Független Vizsgaközpont tevékenységével kapcsolatos-e.

Az ügy kivizsgálására, illetve elbírálására a vizsgaközpont vezetője által kijelölt bizottság (legalább 2 fő)

- vizsgafolyamatban érkező panasz esetén a vizsga lezárásig,
- egyéb panasz esetén 30 napon belül megfogalmazza intézkedési javaslatát.

Ha a panasz elintézését megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost – az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbítása indokainak egyidejű megjelölésével – tájékoztatni kell. A panasz elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot. (2023. évi XXV. tv. 3§ (2)).

A bizottságnak mérlegelnie kell, hogy a korábban hasonló ügyben indított vizsgálat eredménye figyelembe vehető-e. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panasz vizsgálata mellőzhető. A panasz vizsgálata mellőzhető, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panasz vizsgálatát a Vizsgaközpont mellőzi. (2023. évi XXV. tv. 4§ (1-2)).

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.

6. A döntés

A vizsgaközpont vezetője mérlegeli az intézkedési tervben lévő 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.

7. Panaszok és kérelmek nyomon követhetősége, dokumentáltsága

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

II. Tájékoztatás, adatvédelem

1. Tájékoztatás

Minden esetben, amikor a panasz benyújtója nevét és elérhetőségét megadta, a Vizsgaközpont a döntéséről tájékoztatja. A tájékoztatás iktatásának felelőse a vizsgaközpont asszisztense.

3600 Ózd, Zrínyi Miklós út 1.
Tel.: + 36 48 310-006
E-mail: titkarsag@ozdirfv.hu
https://ozdirfv.hu

2. Adatvédelem

A 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.

III. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

1. Képesítő vizsga

Panasszal összefüggésben meghozott döntésre kizárólag a Vizsgaközpont jogosult.

2. Szakmai vizsga

Amennyiben 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.

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 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) 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 2025. január 2. napjától hatályos. A Vizsgaközpont az eljárásrendet a honlapján nyilvánosságra hozza.