

NSZFH/hszc-vizsgakp/000009-6/2023
HVK-BSZ-6/2023



HÓDMEZŐVÁSÁRHELYI
VIZSGAKÖZPONT

Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend

ME05-P

Hatályba lépése: 2023.07.24.

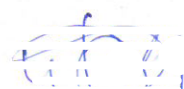
5. verzió

Összeállította:


Medvéne Rokolya Henrietta

irányítási vezető

Jóváhagyta:


Bódiné Gál Gyöngyi

vizsgaközpont vezető





HÓDMEZŐVÁSÁRHELYI VIZSGAKÖZPONT

6800 Hódmezővásárhely, Bajcsy-Zsilinszky Endre utca 7-9.

Telefon: (30) 781-3197

Honlap: <http://hmvhelyivizsgakozpont.hu/>

Módosítások jegyzéke			
dátum	Fejezet	Módosítás tartalma	oldal
2022.04.01.	mell.	Kiegészítés: A melléklet önállóan is módosulhat.	5.
2022.05.02.		Cím módosítása	
2022.05.02	4.	A panasz kezelése a titkárság megbízott munkatársa által.	2.
2023.06.29.	teljes dokumentum	panasz, közérdekű bejelentés, törvényességi kérelem vonatkozásainak pontosítása	teljes dokumentum
2023.06.29.	rendelkező hivatkozások	új pontként került az eljárásrendbe	2.
2023.06.29.	1.	Személyi hatály pontosítása, tárgyi hatály megfogalmazása	3.
2023.06.29.	2.	Panasz, közérdekű bejelentés, törvényességi kérelem fogalmának meghatározása új elemként került be.	3.
2023.06.29.	3.	A 3. pont teljes egészében átdolgozásra került	3.-4.
2023.06.29.	4.	A 4. pont teljes egészében átdolgozásra került	4-5.
2023.06.29.	5.	A 5. pont teljes egészében átdolgozásra került, kivéve az érintettségre vonatkozó pontját.	5.
2023.06.29.	6.	A 6. pont pontosításra került, javaslatot, személyes érintettséget, közreműködő személyzetet illetően.	6.
2023.06.29.	7.	Kiegészült az újonnan bekerült 5. sz. mellékletre történő hivatkozással	6.
2023.06.29.	8.	lktatással, GDPR-ral kapcsolatos kiegészítés	6.
2023.06.29.	9.	Képesítő vizsgára vonatkozó kiegészítés	6.-7.
2023.06.29.	mellékletek	az eddigi melléklet törlésre került, helyette új mellékletek kerültek az eljárásrendbe	8.- 12.
2023.07.24.	rendelkező hivatkozások, 3.	új Panasztv. hatályba lépése miatti módosítás	2., 3., 4.

Rendelkező hivatkozások

- a szakképzésről szóló 2019. évi LXXX. törvény
- a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 12/2020. (II.7.) Korm. rendelet
- a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 2011. évi CXII. törvény



HÓDMEZŐVÁSÁRHELYI VIZSGAKÖZPONT

6800 Hódmezővásárhely, Bajcsy-Zsilinszky Endre utca 7-9.

Telefon: (30) 781-3197

Honlap: <http://hmvhelyivizsgakozpont.hu/>

1. Az eljárásrend célja, hatálya

Az eljárásrend célja, hogy a Hódmezővásárhelyi 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, közérdekű bejelentéseit, törvényességi kérelmeit egységesen, egyszerően, eredményesen, és az érintettek jogos érdekeit maximálisan tiszteletben tartva tudja kezelni.

Az eljárásrend személyi hatálya: Az eljárásrend hatálya kiterjed a vizsgaközponttal foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban álló személyekre, illetve a jelentkezőkre és a vizsgázókra, valamint a panaszt, közérdekű bejelentést illetve törvényességi kérelmet benyújtó érintettekre (a továbbiakban együtt: ügyfél).

Az eljárásrend tárgyi hatálya: Az eljárásrend a vizsgaközpontnak a panasszal, közérdekű bejelentéssel valamint a törvényességi kérelemmel kapcsolatos eljárását rögzíti.

2. A panasz, közérdekű bejelentés, törvényességi kérelem meghatározása

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

Közérdekű bejelentés: olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

Törvényességi kérelem: 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.

3. A panasz/közérdekű bejelentés illetve törvényességi kérelem benyújtása

3.1 Panasz/közérdekű bejelentés benyújtása: panaszt, közérdekű bejelentést a vizsgaközpont vezetőjének címezve – írásban, (névvel és elérhetőséggel, aláírással ellátott) levélben vagy elektronikusan (hvk@info.hu) vagy a vizsgaközpont ügyfélszolgálatára, ügyfélszolgálati időben (<https://hmvhelyivizsgakozpont.hu/index.php/kapcsolat/>) lehetséges benyújtani.

A szóbeli közérdekű bejelentést a vizsgaközpont írásba foglalja, és a közérdekű bejelentő számára másodpéldányban átadja.

A panasz vizsgálata a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény 4. § (2) bekezdése alapján mellőzhető, ha azt a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított 6 hónapon



HÓDMEZŐVÁSÁRHELYI VIZSGAKÖZPONT

6800 Hódmezővásárhely, Bajcsy-Zsilinszky Endre utca 7-9.

Telefon: (30) 781-3197

Honlap: <http://hmvhelyivizsgakozpont.hu/>

túl nyújtotta be. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani. Mellőzhető a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz, illetve bejelentés vizsgálata.

Ha a vizsgaközpont számára nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt, a panasz vagy a közérdekű bejelentés elbírálását megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével befejezheti. 2023. évi XXV. törvény 3. § (5) bekezdése alapján)

Továbbá a Vizsgaközpont mellőzi az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát.

Panasz a vizsgálával összefüggésben:

- értékeléssel összefüggésben tett panasz: az értékelt írásbeli vizsgadolgozatba a döntés meghozatalát követően van módja betekinteni a vizsgázónak (kivéve, ha a PK/KKK másképpen rendelkezik). A vizsgaközpont a vizsgadolgozat megtekintése módjáról és időpontjáról a vizsgázókat tájékoztatja. A megtekintésre úgy kell időt biztosítani, hogy a vizsgázó panaszát még a döntés után, de a panaszkezelési eljárás lefolytatásának 5 napos határideje alatt meg tudja tenni. 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. Nem központi interaktív vizsgatevékenység esetén a javított vizsgadolgozatba történő betekintés lehetőségéről, módjáról a vizsgaközpont dönt és az érintetteket tájékoztatja.
- feltételekkel összefüggésben tett panasz: amennyiben a vizsgafeladatok végrehajtása során a vizsgázó úgy ítéli meg, hogy a feltételek nem felelnek meg a követelményeknek, pl. vizsgakörülmények, eszköz műszaki állapota a vizsgatevékenység alatt kifogásolható volt, úgy panaszát az észleléssel egyidejűleg kell megtennie a vizsgabizottságnak szóban, szükség esetén a vizsgaközpontnak írásban is.

3.2 Törvényességi kérelem benyújtása: Az Szkr. 287. § (2) bek. 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) bek. alapján a törvényességi kérelmet a szakképzési államigazgatási szerv a beérkezést követő naptól számított öt napon belül bírálja el.

A panasz/közérdekű bejelentés a jelen eljárásrendben és az 1. sz. mellékletben, illetve törvényességi kérelem benyújtása a jelen eljárásrendben és a 3. számú mellékletben rögzített tartalmi követelmények alapján lehetséges (a formanyomtatványokon csillaggal jelölt adatok megadása kötelező), valamint az 1. és 3. számú mellékletben megtalálható formanyomtatványok alkalmazása javasolt.



HÓDMEZŐVÁSÁRHELYI VIZSGAKÖZPONT

6800 Hódmezővásárhely, Bajcsy-Zsilinszky Endre utca 7-9.

Telefon: (30) 781-3197

Honlap: <http://hmvhelyivizsgakozpont.hu/>

4. A panasz, közérdekű bejelentés, törvényességi kérelem kezelése

A levélben, elektronikus levélben benyújtott panasz, közérdekű bejelentés, illetve törvényességi kérelem iktatásáról a titkárságvezető gondoskodik.

Bizonyítványban/oklevélben megjelölt minősítéssel kapcsolatosan törvényességi kérelem nem adható be.

A személyesen benyújtott írásbeli panasz, közérdekű bejelentés, törvényességi kérelem esetén az átvevő személy dokumentáltan igazolja annak átvételét a benyújtó részére. A panaszt, közérdekű bejelentést, törvényességi kérelmet a vizsgaközpont bármely munkatársa köteles átvenni. Az átvételt követően egy példányt vissza kell adni benyújtójának, amelyen szerepel az „átvettem” felirat, az átvétel dátumával és az átvevő személy aláírásával.

Minden beérkezett panaszt, közérdekű bejelentést, törvényességi kérelmet egy munkanapon belül továbbítani kell a vizsgaközpont vezetőnek, aki gondoskodik az adott eset kivizsgálásáról.

5. A kivizsgálás folyamata

A vizsgával, a vizsgaközpont működésével, tevékenységével, folyamataival, esetleges mulasztásaival összefüggésben érkezett panasz, közérdekű bejelentés, illetve a törvényességi kérelem kivizsgálását a vizsgaközpont vezetője, tudomására jutását követően 3 napon belül elrendeli.

Minden beérkezett panasz, közérdekű bejelentés, törvényességi kérelem elbírálásra kerül abból a szempontból, hogy az a Hódmezővásárhelyi Vizsgaközpont felelősségi körébe tartozik-e, a vizsgaközpont tevékenységével kapcsolatos-e.

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

- törvényességi kérelem esetén két napon belül,
- vizsgafolyamatban érkező panasz, közérdekű bejelentés esetén a vizsga lezárásáig,
- egyéb panasz, közérdekű bejelentés esetén 20 napon belül megfogalmazza intézkedési javaslatát, melyet panaszkezelési jegyzőkönyvben rögzít.

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.



HÓDMEZŐVÁSÁRHELYI VIZSGAKÖZPONT

6800 Hódmezővásárhely, Bajcsy-Zsilinszky Endre utca 7-9.

Telefon: (30) 781-3197

Honlap: <http://hmvhelyivizsgakozpont.hu/>

Továbbá a vizsgaközpont a törvényességi kérelmet, benyújtását követően haladéktalanul megküldi az érintett vizsga vizsgafelügyelője részére, állásfoglalásának kikérése érdekében. A kivizsgálás eredményét, valamint a vizsgafelügyelő állásfoglalását továbbítja a vizsgaközpont vezetője a szakképzési államigazgatási szervnek, az Szkr. 287. § (2) bekezdésében foglaltak szerint.

6. A döntés, válaszingtezkedés

A vizsgaközpont vezető mérlegeli a panaszkezelési/törvényességi kérelem kezelési jegyzőkönyvben lévő helyesbítő/megelőző javaslatokat, és dönt, illetve véleményez azok tárgyában. A vizsgaközpont vezető személyes érintettsége esetén az irányítási vezető a döntés jóváhagyója. A megerősítő, illetve elutasító döntésről a vizsgaközpont vezetője aláírt, írásos dokumentumban értesíti a kérelmező panaszos felet. A vizsgán közreműködő személyzettel kapcsolatos bizonyított panaszt a vizsgaközpont időben közli az érintett személlyel is. A panaszkezelési eljárásban a panaszos félre és a panasz tárgyára vonatkozik a titoktartás követelménye.

7. Panaszok és kérelmek nyomon követhetősége, dokumentáltsága

A panaszok és kérelmek kivizsgálási folyamatának, nyomon követésének dokumentálásáért az irányítási vezető a felelős, az 5. sz. melléklet szerinti tartalomnak megfelelően.

8. Tájékoztatás, adatvédelem

8.1 Tájékoztatás

Minden esetben, amennyiben a panasz, közérdekű bejelentés, törvényességi kérelem benyújtója nevét és elérhetőségét megadta, a vizsgaközpont a döntésről tájékoztatja. A tájékoztatás iktatásának felelőse a titkárságvezető.

8.2 Adatvédelem

A panasz, közérdekű bejelentés, törvényességi kérelem 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 adatvédelmi szabályzat a Vizsgaközpontban nyomtatott formában, és a Hódmezővásárhelyi Vizsgaközpont honlapján megtalálható.

9. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

1. Képesítő vizsga

Panasszal összefüggésben meghozott döntésre kizárólag a vizsgaközpont jogosult.

2. Szakmai vizsga

A szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 12/2020. (II.7.) Korm. rendelet (Szkr.) 287.§ (1) bekezdése alapján az akkreditált vizsgaközpont döntése, intézkedése vagy intézkedésének



HÓDMEZŐVÁSÁRHELYI VIZSGAKÖZPONT

6800 Hódmezővásárhely, Bajcsy-Zsilinszky Endre utca 7-9.

Telefon: (30) 781-3197

Honlap: <http://hmvhelyivizsgakozpont.hu/>

elmulasztása ellen a vizsgázó jogszabálysértésre hivatkozva – a közlésről, ennek hiányában a tudomásra jutásról számított öt napon belül – törvényességi kérelmet nyújthat be. A benyújtásra meghatározott határidő elmulasztása jogvesztő, igazolásnak helye nincs.

A Szkr. 287. § (2) bekezdés 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.

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

10. Kihirdetés, hatályba lépés

Jelen eljárásrendet nyilvánosságra kell hozni a Vizsgaközpont honlapján.



HÓDMEZŐVÁSÁRHELYI VIZSGAKÖZPONT

6800 Hódmezővásárhely, Bajcsy-Zsilinszky Endre utca 7-9.

Telefon: (30) 781-3197

Honlap: <http://hmvhelyivizsgakozpont.hu/>

Mellékletek¹

1. számú melléklet: – Panasz bejelentése - ME05-P-MF01

PANASZ BEJELENTÉSE	
Tisztelt Vizsgaközpont Vezető! Kérem az alábbiakban részletezett panaszom, bejelentésem szíves elbírálását:	
¹ Iktatószám:	
*Vizsga azonosító száma:/...../.....	
*Vizsga időpontja:	
*A panaszos neve:	
*A panaszos elérhetősége: *cím: *telefonszám: *e-mail:	
*A panaszos: (Kérjük, a megfelelőt aláhúzással jelezze!)	jelentkező/vizsgázó
	vizsgáztatásba bevont személyzet
*A panasz tárgya: (A megfelelőt kérjük, aláhúzással jelölje!) <ul style="list-style-type: none">• az értékeléssel összefüggésben• a vizsgafeladatok végrehajtása során biztosított feltételekkel összefüggésben• egyéb (pl. jelentkezéssel kapcsolatos, kérelem elbírálásával kapcsolatos):	
*A panasz leírása:	
*Kelt:	
*Panaszt benyújtó olvasható neve, aláírása	¹ Átvevő aláírása, átvétel dátuma

¹ A Hódmezővásárhelyi Vizsgaközpont tölti ki

*kötelezően kitöltendő mező

¹ A mellékletek önállóan is módosulhatnak.



HÓDMEZŐVÁSÁRHELYI VIZSGAKÖZPONT

6800 Hódmezővásárhely, Bajcsy-Zsilinszky Endre utca 7-9.

Telefon: (30) 781-3197

Honlap: <http://hmvhelyivizsgakozpont.hu/>

2. számú melléklet: – Panaszkezelési jegyzőkönyv - ME05-P-MF02

PANASZKEZELÉSI JEGYZŐKÖNYV (A Hódmezővásárhelyi Vizsgaközpont tölti ki)	
A panasz iktatószáma:	
A panaszt elbíráló bizottság tagjai:	
A döntés és a tervezett helyesbítő/megelőző intézkedés:	
A tervezett helyesbítő/megelőző intézkedés felelőse: határideje:	
Vizsgaközpont vezető aláírása	Elrendelés dátuma:
Bejelentő felé a döntés értesítésének dátuma/módja:	
<ul style="list-style-type: none">• A helyesbítő/megelőző intézkedéseket ellenőriztük és megfelelőnek találtuk.• A helyesbítő/megelőző intézkedéseket ellenőriztük és nem találtuk megfelelőnek.	
Dátum:	
Irányítási vezető aláírása:	
Megjegyzés	



HÓDMEZŐVÁSÁRHELYI VIZSGAKÖZPONT

6800 Hódmezővásárhely, Bajcsy-Zsilinszky Endre utca 7-9.

Telefon: (30) 781-3197

Honlap: <http://hmvhelyivizsgakozpont.hu/>

3. számú melléklet: – Törvényességi kérelem - ME05-P-MF03

TÖRVÉNYESSÉGI KÉRELEM	
Tisztelt Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Hivatal!	
Kérem az alábbiakban részletezett törvényességi kérelmem szíves elbírálását:	
¹ Iktatószám:	
*Vizsga azonosító száma:/...../.....	
*Vizsga időpontja:	
*A kérelmet benyújtó adatai:	*név:
	*születési név:
	*születési hely és idő:
	*anyja neve:
*A kérelmet benyújtó elérhetősége:	*cím:
	*telefonszám:
	*e-mail:
*A törvényességi kérelem tárgya: (A megfelelőt kérjük, aláhúzással jelölje!)	
<ul style="list-style-type: none">• az akkreditált vizsgaközpont döntése, intézkedése, vagy• intézkedésének elmulasztása ellen jogszabálysértésre hivatkozva	
*A kérelem indoklása, konkrét jogszabályi hivatkozással (jogszabály száma, szakasz, bekezdés megjelölése):	
*Kelt:	
*Kérelmet benyújtó olvasható neve, aláírása	¹ Átvevő aláírása, átvétel dátuma:

¹ A Hódmezővásárhelyi Vizsgaközpont tölti ki

*kötelezően kitöltendő mező



HÓDMEZŐVÁSÁRHELYI VIZSGAKÖZPONT

6800 Hódmezővásárhely, Bajcsy-Zsilinszky Endre utca 7-9.

Telefon: (30) 781-3197

Honlap: <http://hmvhelyivizsgakozpont.hu/>

4.számú melléklet: – Törvényességi kérelem kezelésének jegyzőkönyve - ME05-P-MF04

TÖRVÉNYESSÉGI KÉRELEM KEZELÉSÉNEK JEGYZŐKÖNYVE (A Hódmezővásárhelyi Vizsgaközpont tölti ki)	
A kérelem iktatószáma:	
A kérelmet kivizsgáló bizottság tagjai:	
A bizottság véleménye:	
A véleményt ellenőriztem és a MIR-nek és szabályzatoknak megfelel – nem felel meg (aláhúzendő).	
Dátum:	
Irányítási vezető aláírása:	
A vizsgaközpont véleménye:	
Csatolmány: a vizsgafelügyelő-én kelt állásfoglalása.	
Dátum:	
Vizsgaközpont vezető aláírása	
Továbbítva az NSZFH-ba:	
Bejelentő felé a vélemény értesítésének dátuma/módja:	



HÓDMEZŐVÁSÁRHELYI VIZSGAKÖZPONT

6800 Hódmezővásárhely, Bajcsy-Zsilinszky Endre utca 7-9.

Telefon: (30) 781-3197

Honlap: <http://hmvhelyivizsgakozpont.hu/>

5. számú melléklet: – Panasz/kérelem nyilvántartása - ME05-P-MF05

PANASZ/KÉRELEM NYILVÁNTARTÁSA

Ssz	Bejelentés időpontja	Bejelentő neve, címe	A panasz/kérelem tárgya	A panasz/kérelem vizsgálatának eredménye	Megjegyzés, mellékletek, hivatkozások	Aláírás