



HÓDMEZŐVÁSÁRHELYI
VIZSGAKÖZPONT

Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend

(E03)

Érvénybe lép: 2025.01.02

Verzió: V2 (240701)



Összeállította:

Tóth Balázs Szabolcs
minőségirányítási szakreferens

Jóváhagyta:

Bódiné Gál Gyöngyi
vizsgaközpont vezető

HÓDMEZŐVÁSÁRHELYI VIZSGAKÖZPONT  6800 Hódmezővásárhely, Bajcsy-Zsilinszky Endre utca 7-9. Telefon: (30) 781-3197 e-mail: hvk.info@hisk.hu http://hmvhelyivizsgakozpont.hu/		AKKREDITÁLT SZAKKÉPZÉSI VIZSGAKÖZPONT Azonosító: NAH-2024/F/3/101065/AKKR/100044 FKNYT: B/2022/000854
Szám: E03	Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend	Érvénybe lépés: 2025.01.02.
Verzió: V2 (240701)		oldal 1 / 7

Tartalomjegyzék

Rendelkező hivatkozások	4
Általános rendelkezések.....	4
1. A panasz, felülvizsgálati kérelem (fellebbezés) benyújtása	5
2. A panasz átvétele	6
3. A kivizsgálás folyamata	6
4. A döntés.....	7
5. Panaszok és kérelmek nyomon követhetősége, dokumentáltsága	7
6. Titoktartási kötelezettség.....	7
7. Tájékoztatás, adatvédelem	7
8. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről	8
Kihirdetés, hatályba lépés	8

HÓDMEZŐVÁSÁRHELYI VIZSGAKÖZPONT  6800 Hódmezővásárhely, Bajcsy-Zsilinszky Endre utca 7-9. Telefon: (30) 781-3197 e-mail: hvk.info@hisk.hu http://hmvhelyivizsgakozpont.hu/		AKKREDITÁLT SZAKKÉPZÉSI VIZSGAKÖZPONT Azonosító: NAH-2024/F/3/101065/AKKR/100044 FKNYT: B/2022/000854
Szám: E03	Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend	Érvénybe lépés: 2025.01.02.
Verzió: V2 (240701)		oldal 2 / 7

Módosítások jegyzéke		
Fejezet	Utolsó módosítások tartalma	Módosítás ideje
Verziószámok újakezdése A Hódmezővásárhelyi Vizsgaközpont, mely 2024.07.01-től a szakképzésről szóló 2019. évi LXXX. törvény 14.§ (1), és a128/B. § alapján mint akkreditált szakképzési vizsgaközpont működik, a minőségirányítási rendszer szabályozóinak gyökeres megváltozása miatt a minőségirányítási dokumentumok verziószámait V1 verziószámmal 2024.07.01-től újraindítja, és egyben az akkreditált szakképzési vizsgaközpont jelölést minden dokumentum fejlécében feltünteti. Az új verziózás eredményeként a korábbi 2024.07.01 előtti módosítások törlésre kerültek a módosítások jegyzékéből.		
	Fejelesztési folyamat életbeléptetése „A 12/2020.(II.7) Korm. rendelet 7. számú melléklete alapján kiadott Útmutató szerint”	

HÓDMEZŐVÁSÁRHELYI VIZSGAKÖZPONT 6800 Hódmezővásárhely, Bajcsy-Zsilinszky Endre utca 7-9. Telefon: (30) 781-3197 e-mail: hvk.info@hiszk.hu http://hmvhelyivizsgakozpont.hu/		AKKREDITÁLT SZAKKÉPZÉSI VIZSGAKÖZPONT Azonosító.: NAH-2024/F/3/101065/AKKR/100044 FKNYT: B/2022/000854
Szám: E03	Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend	Érvénybe lépés: 2025.01.02.
Verzió: V2 (240701)		oldal 3 / 7

Illetékesség, felelősség és hatáskör meghatározási jegyzék sablon

A panaszok kezelésével (nem megfelelő termék), a helyesbítő és megelőző tevékenységgel, kapcsolatos fontosabb illetékességeket, felelősségeket és hatásköröket az alábbi hatásköri mátrix foglalja össze.

A rövidítések jelentése:

D | döntés a feladat végrehajtásáról

V | végrehajtása a feladatnak

E | együttműködés a feladat végrehajtásában

T | tájékoztatást kap a feladatról

V – Vizsgaközpont vezető

M – Minőségirányítási szakreferens

T – Titkárságvezető

VSZ – Vizsgaszervezési referens

G – Gazdasági munkatárs

Feladatok, tevékenységek	V	M	T	VSZ	G
A felülvizsgálati kérelem és a panasz fogadása	T	T	V	E	E
A benyújtott dokumentum ellenőrzése	T	E	V	E	E
A beérkező panasz, illetve felülvizsgálati kérelem adminisztrációja	T	T	V	T	T
Kivizsgálási folyamat	E	E	E	E	E
Döntés a Jelentkezés visszautasítás	D	E	T	E	E
Döntés a Vizsgával kapcsolatos kérelem (felmentés) visszautasítása	D	E	T	E	E
Döntés a Vizsgával kapcsolatos panaszról	D	E	T	E	E
Döntés egyéb a vizsgaközpont működésével, tevékenységével, folyamataival, esetleges mulasztásaival összefüggésben tett panaszról.	D	E	T	E	E
Tájékoztatás	T	E	V	E	E
Adatvédelem	T	T	V	E	E
A nem megfelelő termék kezelés elrendelése	V	E	T	T	T
Helyesbítő tevékenység elrendelése	V	E	T	T	T
Megelőző tevékenység elrendelése	V	E	T	T	T

HÓDMEZŐVÁSÁRHELYI VIZSGAKÖZPONT 6800 Hódmezővásárhely, Bajcsy-Zsilinszky Endre utca 7-9. Telefon: (30) 781-3197 e-mail: hvk.info@hiszk.hu http://hmvheliivizsgakozpont.hu/		AKKREDITÁLT SZAKKÉPZÉSI VIZSGAKÖZPONT Azonosító: NAH-2024/F/3/101065/AKKR/100044 FKNYT: B/2022/000854
Szám: E03 Verzió: V2 (240701)	Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend	Érvénybe lépés: 2025.01.02. oldal 4 / 7

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

Általános rendelkezések

1. Az eljárásrend célja

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, reklamációit, észrevételeit egységesen, egyszerűen, eredményesen, és az érintettek jogos érdekeit maximálisan tiszteletben tartva tudja kezelni. A vizsgaközpont biztosítja, hogy sem a kivizsgálás folyamata sem a meghozott döntés nem eredményezhet semmilyen diszkriminatív lépést a panaszt benyújtó féllel szemben.

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

3. Az eljárásrend tárgyi hatálya: Az eljárásrend a vizsgaközpontnak a panasszal, felülvizsgálati kérelemmel kapcsolatos részletes eljárását rögzíti, valamint a törvényességi kérelemmel¹ kapcsolatos rendelkezést tartalmazza.

Panasz: elégedetlenség kifejezése – de nem fellebbezés – amelyet egy egyén vagy egy szervezet küld a vizsgaközpontnak, és 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. Panasz javaslatot is tartalmazhat.

Észrevétel: A vizsgafolyamatban, illetve a vizsgával összefüggésben érkező, panasznak nem minősített bejelentés, megkeresés, helyesbítő, megelőző intézkedéssel zárulhat, amelyről szükség szerint feljegyzés készülhet, és amelyekre helyesbítő, megelőző intézkedés hozható. (panasznak nem tekinthető)

Felülvizsgálati kérelem (fellebbezés): A jelentkezőnek vagy a vizsgáztatott személynek a vizsgaközpont által – a vizsgáztatással kapcsolatos folyamat bármely szakaszában - hozott döntés felülvizsgálatára vonatkozó kérelme.

HÓDMEZŐVÁSÁRHELYI VIZSGAKÖZPONT  6800 Hódmezővásárhely, Bajcsy-Zsilinszky Endre utca 7-9. Telefon: (30) 781-3197 e-mail: hvk.info@hisk.hu http://hmvhelyivizsgakozpont.hu/		AKKREDITÁLT SZAKKÉPZÉSI VIZSGAKÖZPONT Azonosító.: NAH-2024/F/3/101065/AKKR/100044 FKNYT: B/2022/000854
Szám: E03	Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend	Érvénybe lépés: 2025.01.02.
Verzió: V2 (240701)		oldal 5 / 7

Panaszkezelési eljárás: A panasz bejelentés kivizsgálásának eljárásrendje, beleértve az annak eredményeként meghozott döntésre vonatkozó eljárási rendet is.

Bejelentő: minden olyan személy, aki a vizsgaközponthoz panaszt vagy egyéb bejelentést tesz.

1. A panasz, felülvizsgálati kérelem (fellebbezés) benyújtása

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

Felülvizsgálatra vonatkozó kérelmet, panaszt ügyfeleink minden esetben a vizsgaközpont ügyfélszolgálatán keresztül – a vizsgaközpont vezetőjének címezve – írásban, aláírással ellátva, elérhetőséget feltüntetve, személyes átadással vagy elektronikusan nyújthatnak be a vizsgaközpont honlapján megjelölt elérhetőségeken.

1.1.Felülvizsgálati kérelem (fellebbezés)

- 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 határidőre nem történik meg). A jelentkezés elutasítása esetén az elutasított jelöltnek az erről kézhez kapott döntést követő három napon belül van lehetősége felülvizsgálati kérelmet benyújtani.

-felmentési kérelem visszautasítása esetén

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

1.2.Panasz

Panasz nyújtható be

- a vizsgán biztosított feltételekkel összefüggésben

Amennyiben a vizsgafeladatok végrehajtása során a vizsgázó úgy ítéli meg, hogy a feltételek nem felelnek meg a követelményeknek, pl. kevesebb idő biztosított az előírtnál (KKK, Pk) vagy a berendezés, eszköz műszaki állapota a vizsgatevékenység alatt kifogásolható volt, úgy panaszát az észleléssel egyidejűleg kell megtennie a vizsgabizottságnak szóban.

Amennyiben a probléma nem kerül a vizsgázó számára elfogadható módon rendezésre, abban az esetben panaszt a vizsga utolsó vizsgatevékenységének napján 23 óra 59 percig tehet, a vizsgaközpontnak címezve.

Utólagos, a határidő lejártát követően, illetve a vizsgaeredmény birtokában tett bejelentést a vizsgaközpont panaszként nem vizsgál

-Vizsgáztatással összefüggésben

Amennyiben a vizsgázó úgy ítéli meg, hogy a vizsga során sérelem érte a vizsgabizottság vagy a vizsgán részt vevő egyéb személyzet részéről (pl. etikai szabályok sérülése, eljárási hiba vétsége), úgy panaszt a vizsga utolsó vizsgatevékenységének napján 23 óra 59 percig tehet a

HÓDMEZŐVÁSÁRHELYI VIZSGAKÖZPONT 6800 Hódmezővásárhely, Bajcsy-Zsilinszky Endre utca 7-9. Telefon: (30) 781-3197 e-mail: hvk.info@hisk.hu http://hmvhelyivizsgakozpont.hu/		AKKREDITÁLT SZAKKÉPZÉSI VIZSGAKÖZPONT Azonosító.: NAH-2024/F/3/101065/AKKR/100044 FKNYT: B/2022/000854
Szám: E03	Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend	Érvénybe lépés: 2025.01.02.
Verzió: V2 (240701)		oldal 6 / 7

vizsgaközpontnak címezve.

Utólagos, a határidő lejártát követően, illetve a vizsgaeredmény birtokában tett bejelentést a vizsgaközpont panaszként nem vizsgál.

Nem minősül panasznak, ha a jelentkező, vizsgázó általános tájékoztatást, véleményt, állásfoglalást vagy méltányossági intézkedést igényel.

A panasz benyújtásának módja

A panaszt a vizsgaközpont vezetőjének címezve elsősorban elektronikusan vagy személyesen kell benyújtani.

Postai úton a panaszt abban az esetben lehet megküldeni, ha annak vizsgaközpontba való érkezése a vonatkozó esetekben a megadott határidőig biztosított.

Amennyiben a bejelentőnek nem áll módjában a panaszt írásba adni, úgy személyes jelenléte mellett a vizsgaközpont munkatársa a panaszt Panaszkezelési Jegyzőkönyvben rögzíti.

A panasz tartalmi követelményei

A panasz tartalmazza:

1. a panaszt benyújtójának személyazonosító adatait, elérhetőségét,
2. vonatkozó esetben az érintett vizsga, vizsgatevékenység időpontját, helyszínét,
3. a panasz tárgyát, indoklását azonosítva a kifogásolt eljárást,
4. a panasz benyújtójának konkrét igényét annak megfogalmazását, hogy a panaszos milyen változást, illetve célt szeretne elérni,
5. a panasz keltét, helyét,
6. a panaszt benyújtó aláírását.

Tartalmi és formai követelményeknek nem megfelelő panasz esetén a vizsgaközpont eltekinthet annak kivizsgálásától

2. A panasz átvétele

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 panaszról egy példányt vissza kell adni benyújtójának, amelyen szerepel az „átvettem” felirat az átvétel dátumával és az átvevő személy aláírásával.

A levélben, elektronikus levélben érkezett panaszt a titkárságvezető iktatja. A panasz beérkezéséről annak benyújtója visszajelzést kap.

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

Vizsgafolyamatban az esetleges kifogások helyben, panaszként kezelendők.

3. A kivizsgálás folyamata

A felülvizsgálati kérelem, illetve a vizsgával, a vizsgaközpont működésével, tevékenységével, folyamataival, esetleges mulasztásaival összefüggésben érkezett panasz kivizsgálását a vizsgaközpont vezetője elrendeli.

Minden, a formai követelményeket tartalmazó beérkező panasz, illetve felülvizsgálati kérelem elbírálásra kerül abból a szempontból, hogy az a Vizsgaközpont felelősségi körébe tartozik-e, a vizsgaközpont tevékenységével kapcsolatos-e.

HÓDMEZŐVÁSÁRHELYI VIZSGAKÖZPONT 6800 Hódmezővásárhely, Bajcsy-Zsilinszky Endre utca 7-9. Telefon: (30) 781-3197 e-mail: hvk.info@hisk.hu http://hmvhelyvizsgakozpont.hu/		AKKREDITÁLT SZAKKÉPZÉSI VIZSGAKÖZPONT Azonosító: NAH-2024/F/3/101065/AKKR/100044 FKNYT: B/2022/000854
Szám: E03	Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend	Érvénybe lépés: 2025.01.02.
Verzió: V2 (240701)		oldal 7 / 7

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

- felülvizsgálati kérelem esetén két munkanapon 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 munkatárs jelöli ki. A döntéshez szükséges minden információ összegyűjtéséért és ellenőrzéséért az irányítási munkatárs a felelős.

4. A döntés

A vizsgaközpont vezetője mérlegeli az intézkedési tervben lévő javaslatokat és dönt azok tárgyában. A vizsgaközpont vezető személyes érintettsége esetén az irányítási munkatárs a döntés jóváhagyója.

A megerősítő, illetve elutasító döntéséről a vizsgaközpont vezetője aláírt, írásos dokumentumban értesíti a kérelmező panaszos felet.

5. Panaszok és kérelmek nyomon követhetősége, dokumentáltsága

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

6. Titoktartási kötelezettség

terheli a panaszkezelési és jogorvoslati eljárásban résztvevőket az eljárás teljes ideje alatt, a beérkezett panasszal, vizsgálatával és a döntéssel kapcsolatban semmilyen információt nem adnak ki nem illetékes, harmadik félnek. A Vizsgaközpontot, a vizsgafelügyelőt és a vizsgabizottság további tagját az egyes vizsgatevékenységek tekintetében azok lezárásáig, a vizsgafelügyelőt, a vizsgabizottság további tagját és a szakmai vizsga jegyzőjét a vizsgaeredmények tekintetében azok kihirdetéséig titoktartási kötelezettség terheli.

7. Tájékoztatás, adatvédelem

Tájékoztatás

Minden esetben, amikor a felülvizsgálati kérelem, panasz benyújtója nevét és elérhetőségét megadta, a vizsgaközpont döntéséről tájékoztatja. A tájékoztatás iktatásának felelőse a titkárságvezető.

Adatvédelem

A felülvizsgálati kérelem, 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.

HÓDMEZŐVÁSÁRHELYI VIZSGAKÖZPONT  6800 Hódmezővásárhely, Bajcsy-Zsilinszky Endre utca 7-9. Telefon: (30) 781-3197 e-mail: hvk.info@hiszk.hu http://hmvhelyivizsgakozpont.hu/		AKKREDITÁLT SZAKKÉPZÉSI VIZSGAKÖZPONT Azonosító: NAH-2024/F/3/101065/AKKR/100044 FKNYT: B/2022/000854
Szám: E03	Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend	Érvénybe lépés: 2025.01.02.
Verzió: V2 (240701)		oldal 8 / 7

8. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

1. Képesítő vizsga

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

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.

A törvényességi kérelmet a szakképzési államigazgatási szerv a beérkezést követő naptól számított öt napon belül bírálja el. (A szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 12/2020. (II.7.) korm.-rendelet 287. §)

2. Szakmai vizsga

A szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 12/2020. (II.7.) Korm. rendelet (Szkr.) 287. § (1) bekezdése alapján a 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.

A vizsgaközpont minden törvényességi kérelem, panasz dokumentumait 5 évig köteles megőrizni.

Kihirdetés, hatályba lépés

Jelen eljárásrendet a vizsgaközpont a honlapján nyilvánosságra hozza.