



HÓDMEZŐVÁSÁRHELYI  
VIZSGAKÖZPONT

# Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend

(E03)

Hatályba lép: 2026.05.14

Verzió: V3 (240701)

**Összeállította:**

Tóth Balázs Szabolcs  
minőségirányítási vezető

**Jóváhagyta:**

Bódiné Gál Gyöngyi  
vizsgaközpont vezető



Szám: E03	<b>Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend</b>	Hatályba lép: 2026.05.14
Verzió: V3 (240701)		oldal 1 / 7

## Tartalomjegyzék

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

INFORMÁCIÓS PÉLDÁNY



Szám: E03	<b>Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend</b>	Hatályba lép: 2026.05.14
Verzió: V3 (240701)		oldal 2 / 7

INFORMÁCIÓS PÉLDÁNY



Szám: E03	<b>Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend</b>	Hatályba lép: 2026.05.14
Verzió: V3 (240701)		oldal 3 / 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
- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2016. április 27-i (EU) 2016/679 RENDELETE a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) \* („továbbiakban GDPR rendelet”)

## Általános rendelkezések

### 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.

**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 érintettek (a továbbiakban együtt: ügyfél).

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

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

**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.

**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



Szám: E03	<b>Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend</b>	Hatályba lép: 2026.05.14
Verzió: V3 (240701)		oldal 4 / 7

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.

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

Törvényességi kérelem: nemperes eljárás kezdeményezése, amelynek célja egy jogi személy működésének törvényessé tétele. Akkor alkalmazható, ha a szervezet működése jogszabályba, vagy a létesítő okiratba ütközik, tehát az érintett jogszabályra, okiratra való hivatkozás pontos feltüntetésére van szükség.

### 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.

<https://hmvhelyvizsgakozpont.hu/index.php/kapcsolat/>

#### 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 határidejére 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.



Szám: E03	<b>Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend</b>	Hatályba lép: 2026.05.14
Verzió: V3 (240701)		oldal 5 / 7

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 vizsgaközpontnak címezve, a [hvk.info@hiszk.hu](mailto:hvk.info@hiszk.hu) e-mail címre.**

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

Egyéb, a panaszt, mely a vizsgaközpont működésével, folyamataival, esetleges mulasztásával kapcsolatos, a vizsgaközpont időkorlát nélkül fogadja be és vizsgálja.

**A vizsga kihirdetett eredményére vonatkozóan a vizsgaközpont nem fogad be panaszt!**

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, a [hvk.info@hiszk.hu](mailto:hvk.info@hiszk.hu) e-mail címre, vagy személyesen munkaidőben 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 panaszát írásba adni, úgy személyes jelenléte mellett a vizsgaközpont munkatársa a panaszt Panaszkezelési Jegyzőkönyvben rögzíti.

#### **A panasz / észrevétel tartalmi követelményei**

A panasz / észrevétel tartalmazza:

1. a panasz / észrevétel benyújtójának személyazonosító adatait, elérhetőségét,
2. vonatkozó esetben az érintett vizsga, vizsgatevékenység időpontját, helyszínét,
3. a panasz / észrevétel 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 / észrevétel keltét, helyét,
6. a panasz / észrevétel benyújtójának aláírását.

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

#### **2. A panasz panasz / észrevétel átvétele**

A személyesen benyújtott panasz esetén az átvevő személy dokumentáltan igazolja a panasz átvételét a benyújtónak. A panaszt a vizsgaközpont bármely munkatársa köteles átvenni,



Szám: E03	<b>Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend</b>	Hatályba lép: 2026.05.14
Verzió: V3 (240701)		oldal 6 / 7

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 / észrevétel kivizsgálását a vizsgaközpont vezetője elrendeli.

Minden, a formai követelményeket tartalmazó beérkező panasz panasz / észrevétel, illetve felülvizsgálati kérelem elbírálásra kerül abból a szempontból, hogy az a 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 munkanapon belül,
- vizsgafolyamatban érkező panasz panasz / észrevétel esetén a vizsga lezárásig,
- egyéb panasz / észrevétel 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 panasz / észrevételek kivizsgálási folyamatának, nyomon követésének dokumentáltságáért az minőségirányítási vezető 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



Szám: E03	<b>Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend</b>	Hatályba lép: 2026.05.14
Verzió: V3 (240701)		oldal 7 / 7

egyres 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 panasz / észrevétel benyújtója nevét és elérhetőségét megadta, a vizsgaközpont döntéséről tájékoztatja. A tájékoztatás iktatásának felelőse a titkárságvezető.

### Adatvédelem

A felülvizsgálati kérelem, panasz / észrevétel 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 <https://hmvhelyivizsgakozpont.hu> honlapon elérhető.

## 8. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

### 8.1. Képesítő vizsga esetén

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 szakképzési vizsgaközpont**hoz kell benyújtani (6800 Hódmezővásárhely, Bajcsy-Zsilinszky Endre utca 7-9). 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. §)

### 8.2. Szakmai vizsga esetén

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 **az akkreditált szakképzési vizsgaközpont**hoz kell benyújtani (6800 Hódmezővásárhely,



Szám: E03	<b>Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend</b>	Hatályba lép: 2026.05.14
Verzió: V3 (240701)		oldal 8 / 7

Bajcsy-Zsilinszky Endre utca 7-9). 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 <https://hmvhelyivizsgakozpont.hu/> honlapján nyilvánosságra hozza.

INFORMÁCIÓS PÉLDÁNY