



4600 Kisvárdai, Mártírok útja 8.

45/556-391

kisvardai.vizsgakozpont@gmail.com

www.kisvardaivizsgakozpont.hu

A NAH által NAH-12-0044/2022 számon akkreditált vizsgaközpont (személytanúsító szervezet.)

Kisvárdai Vizsgaközpont

Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend

7.verzió

Érvénybe lép: 2023.12.04.

Összeállította:

Jóváhagyta:

Dajkáné Vincze Beáta

irányítási vezető

Molnárné Tugya Anita

vizsgaközpont vezető

Eredeti példány aláírással hitelesített.



KISVÁRDAI
VIZSGAKÖZPONT

4600 Kisvárdai, Mártírok útja 8.
45/556-391

kisvardai.vizsgakozpont@gmail.com
www.kisvardaivizsgakozpont.hu

A NAH által NAH-12-0044/2022 számon akkreditált vizsgaközpont (személytanúsító szervezet.)

Tartalomjegyzék

I. Általános rendelkezések

1. Az eljárásrend célja.....	3
2. Az eljárásrend hatálya.....	3
3. Az eljárásrend tárgyi hatálya.....	3
4. Meghatározások.....	4
5. Felülvizsgálati kérelem és panasz benyújtása.....	5
5.1. Felülvizsgálati kérelem.....	5
5.2. Panasz.....	5
5.3. A panasz és ötletláda fizikai változata.....	7
6. A kivizsgálás folyamata.....	8
7. Döntés.....	8
8. Panaszok nyomon követhetősége, dokumentáltsága.....	8
II. Tájékoztatás, adatvédelem.....	9
III. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről.....	9
IV. Kihirdetés, hatályba lépés.....	10

Mellékletek önállóan is módosulhatnak.

1.sz. Bontási jegyzőkönyv

2.sz.Panaszkezelési jegyzőkönyv



KISVÁRDAI
VIZSGAKÖZPONT

4600 Kisvárdai, Mártírok útja 8.
45/556-391

kisvardai.vizsgakozpont@gmail.com
www.kisvardaivizsgakozpont.hu

A NAH által NAH-12-0044/2022 számon akkreditált vizsgaközpont (személytanúsító szervezet.)

Módosítások jegyzéke		
<i>Fejezet</i>	<i>Utolsó módosítás tartalma</i>	<i>Módosítás dátuma</i>
	Székhelyváltás	2021.08.02.
	Tartalomjegyzék	2021.09.27.
	Telefonszám változás	2021.10.12.
4	Panasz és ötletláda bevezetése	2021.11.15.
	Honlapcím megjelenítése a fejlécben	2021.11.15.
	Akkreditációra való hivatkozás a fejlécben	2022.09.15.
	Székhelyváltás	2022.09.15.
1.1	Jogszabályi hivatkozás módosítása	2023.12.04.
4	Meghatározásának pontosítása, törvényességi kérelem átkerülése ebbe a pontba	2023.12.04.
5.2	Panasz benyújtási folyamatának pontosítása	2023.12.04.



KISVÁRDAI
VIZSGAKÖZPONT

A NAH által NAH-12-0044/2022 számon akkreditált vizsgaközpont (személytanúsító szervezet.)

4600 Kisvárdai, Mártírok útja 8.
45/556-391

kisvardai.vizsgakozpont@gmail.com
www.kisvardaivizsgakozpont.hu

I. Általános rendelkezések

1 Az eljárásrend célja

Az eljárásrend célja, hogy a Kisvárdai Vizsgaközpont (továbbiakban: vizsgaközpont) működése körében olyan panaszkezelési és a működés minőségének javítását célzó ötleteket befogadó eljárást alakítson ki – a vizsgaközpont irányítási rendszerébe illeszkedő módon és a vizsgaközponti integritást előmozdítandó –, hogy az érintettek panaszait, reklamációit, észrevételeit, ötleteit egységesen, egyszerűen, eredményesen, és az érintettek jogos érdekeit maximálisan tiszteletben tartva tudja kezelni.

Panaszokat, ötleteket személyesen a Panasz- és ötletládában, levélben, vagy elektronikus úton e-mailben lehet benyújtani.

A panaszkezelésre vonatkozó jogszabály a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2023. évi XXV. törvény.

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 a felülvizsgálati kérelmet benyújtó érintettekre (a továbbiakban együtt: ügyfél)

3 Az eljárásrend tárgyi hatálya

Az eljárásrend a vizsgaközpontnak a felülvizsgálati kérelemmel, az ötlettel, panasszal, valamint a törvényességi kérelemmel kapcsolatos eljárást rögzíti.

4 Meghatározások

Panasz:

Az elégedetlenség kifejezése, de nem fellebbezés, amelyet egy egyén vagy szervezet küld egy tanúsító testületnek az adott testület vagy egy tanúsított személy tevékenységeire vonatkozóan, és amelyre választ vár. (MSZ EN ISO/IEC 17024:2013)



KISVÁRDAI
VIZSGAKÖZPONT

4600 Kisvárdai, Mártírok útja 8.
45/556-391

kisvardai.vizsgakozpont@gmail.com
www.kisvardaivizsgakozpont.hu

A NAH által NAH-12-0044/2022 számon akkreditált vizsgaközpont (személytanúsító szervezet.)

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

Az eljárásban panasznak minősül minden, a vizsgaközpont működésével, tevékenységével, folyamataival, esetleges mulasztásaival szemben megfogalmazott észrevétel, kifogás, reklamáció, bejelentés.

Fellebbezés (Felülvizsgálati kérelem):

A jelentkező, a jelölt vagy a tanúsított személy kérése a kívánt tanúsítási státuszával kapcsolatban a tanúsító testület által hozott döntés újbóli megfontolása érdekében. (MSZ EN ISO/IEC 17024:2013)

Fellebbezés a vizsgaközpont vonatkozásában, a vizsgaközpont által hozott döntés felülvizsgálatára vonatkozó kérelem (továbbiakban felülvizsgálati kérelem).

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) bek. 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) bek. alapján a törvényességi kérelmet a szakképzési államigazgatási szerv a beérkezést követő naptól számított öt napon belül bírálja el.



KISVÁRDAI
VIZSGAKÖZPONT

A NAH által NAH-12-0044/2022 számon akkreditált vizsgaközpont (személytanúsító szervezet.)

4600 Kisvárdai, Mártírok útja 8.
45/556-391

kisvardai.vizsgakozpont@gmail.com
www.kisvardaivizsgakozpont.hu

Ötlet:

Az eljárásban ötletnek minősül minden, a vizsgaközpont működéséhez, tevékenységének ellátásához, tanúsítási tevékenysége minőségének fejlesztéséhez kapcsolódó javaslat.

5 Felülvizsgálati kérelem és a panasz benyújtása

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

5.1 Felülvizsgálati kérelem

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 a díjfizetés határidejére nem történik meg.)
- felmentési kérelem visszautasítása esetén nyújtható be.

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

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

5.2 Panasz

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 panaszt írásba adni, úgy személyes jelenléte mellett a vizsgaközpont munkatársa a panaszt a 2.sz.melléklet szerinti Panaszkezelési jegyzőkönyvben rögzíti.

Panasz a vizsgával összefüggésben:

- a) értékeléssel összefüggésben tett panasz:



KISVÁRDAI
VIZSGAKÖZPONT

4600 Kisvárdai, Mártírok útja 8.
45/556-391

kisvardai.vizsgakozpont@gmail.com
www.kisvardaivizsgakozpont.hu

A NAH által NAH-12-0044/2022 számon akkreditált vizsgaközpont (személytanúsító szervezet.)

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 lebonyolítási szabályzatban meghatározott módon és időben megtekintheti. A megtekintésre úgy kell időt biztosítani, hogy a vizsgázó panaszait a vizsga utolsó vizsgatevékenységének megkezdése előtt, írásban leadhassa a vizsgaszervező képviselőjének.

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 a 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.

A benyújtott dokumentumoknak 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.

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



KISVÁRDAI
VIZSGAKÖZPONT

A NAH által NAH-12-0044/2022 számon akkreditált vizsgaközpont (személytanúsító szervezet.)

4600 Kisvárdai, Mártírok útja 8.
45/556-391

kisvardai.vizsgakozpont@gmail.com
www.kisvardaivizsgakozpont.hu

A felülvizsgálati kérelem, illetve panasz beérkezéséről a vizsgaközpont a kérelmezőt írásban tájékoztatja.

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

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 a benyújtónak, amelyen szerepel az „átvettem” felirat az átvétel dátumával és az átvevő személy aláírásával.

A levélen, elektronikus levélen vagy honlapon keresztül beérkező panaszt, illetve felülvizsgálati kérelmet a titkárság iktatja, azonnali válaszlevélben igazolja vissza a beérkezést.

Minden beérkező felülvizsgálati kérelmet, panaszt a titkárság nyilvántartásba vesz.

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

5.3 A panasz-és ötletláda fizikai változata

A panasz- és ötletláda fizikai változata a vizsgaközpont által lepecsételt – megfelelő bedobónyílással ellátott – doboz. A panasz- és ötletláda fizikai változata a Vizsgaközpont ügyfélszolgálatának bejáratánál van elhelyezve. A panasz- és ötletládát a vizsgaközpont két munkatársa üríti minden hónap első hétfői napján.

A Panasz- és ötletláda ürítésének tényét Bontási jegyzőkönyvben kell rögzíteni abban az esetben is, ha a ládában nincs észrevétel.

A láda ürítéséről Bontási jegyzőkönyvet (1.sz. melléklet) kell felvenni és amennyiben az ötletláda tartalmaz panaszt, úgy Panaszkezelési jegyzőkönyvet (2.sz. melléklet) is ki kell tölteni.

A jegyzőkönyvben szerepelnie kell a következőknek:

- a felbontás időpontja
- a láda tartalma (beadványok száma)
- jelen lévők neve, munkaköre, aláírása.



KISVÁRDAI
VIZSGAKÖZPONT

4600 Kisvárdai, Mártírok útja 8.
45/556-391

kisvardai.vizsgakozpont@gmail.com
www.kisvardaivizsgakozpont.hu

A NAH által NAH-12-0044/2022 számon akkreditált vizsgaközpont (személytanúsító szervezet.)

6 A kivizsgálás folyamata

A felülvizsgálati kérelem, illetve a vizsgával, 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 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 lezárásáig,
- 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 vezető jelöli ki. A döntéshez szükséges minden információ összegyűjtéséért és ellenőrzéséért az irányítási vezető a felelős.

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

8 Panaszok nyomon követhetősége, dokumentáltsága:

A panaszok kivizsgálási folyamatának, nyomon követésének dokumentáltságáért az irányítási vezető a felelős.



KISVÁRDAI
VIZSGAKÖZPONT

4600 Kisvárdai, Mártírok útja 8.
45/556-391

kisvardai.vizsgakozpont@gmail.com
www.kisvardaivizsgakozpont.hu

A NAH által NAH-12-0044/2022 számon akkreditált vizsgaközpont (személytanúsító szervezet.)

II. Tájékoztatás, adatvédelem

1. Tájékoztatás

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

2. Adatvédelem

A felülvizsgálati kérelem, panasz, illetve az ötlet 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, a panasz- és ötletláda fizikai változata mellett elhelyezzük nyomtatott formában.

3. Titoktartás

A vizsgaközpont munkatársai teljes titoktartásra kötelezettek minden esetben a tudomásukra jutott tények és adatok tekintetében, az eljárás megszűnése után is.

III. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

1. Képesítő vizsga

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

2. Szakmai vizsga

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.



KISVÁRDAI
VIZSGAKÖZPONT

4600 Kisvárdai, Mártírok útja 8.
45/556-391

kisvardai.vizsgakozpont@gmail.com

www.kisvardaivizsgakozpont.hu

A NAH által NAH-12-0044/2022 számon akkreditált vizsgaközpont (személytanúsító szervezet.)

IV. Kihirdetés, hatályba lépés

Jelen eljárásrendet a vizsgaközpont a honlapján nyilvánosságra hozza.



KISVÁRDAI
VIZSGAKÖZPONT

4600 Kisvárdai, Mártírok útja 8.
45/556-391

kisvardai.vizsgakozpont@gmail.com
www.kisvardaivizsgakozpont.hu

A NAH által NAH-12-0044/2022 számon akkreditált vizsgaközpont (személytanúsító szervezet.)

1.sz. melléklet- Bontási jegyzőkönyv

Bontási jegyzőkönyv

mely készült, a Kisvárdai Vizsgaközpont ügyfélszolgálati helyiségében, a Vizsgaközpont ötletládájának felnyitásáról.

A bontás dátuma:

Jelen vannak:

1. irányítási vezető:.....
2. munkatárs (beosztás):.....

Az Ötletládában található beadványok száma:

- panasz:
- ötlet:
- egyéb:

Kelt:

.....

.....



KISVÁRDAI
VIZSGAKÖZPONT

4600 Kisvárdai, Mártírok útja 8.

45/556-391

kisvardai.vizsgakozpont@gmail.com

www.kisvardaivizsgakozpont.hu

[A NAH által NAH-12-0044/2022 számon akkreditált vizsgaközpont \(személytanúsító szervezet\)](#)

2. sz. melléklet – Panaszkezelési jegyzőkönyv

PANASZKEZELÉSI JEGYZŐKÖNYV	Panaszjkv száma:
	Érintett vizsga száma:.....
Kiadás dátuma: 2022.05.23.	Érintett vizsgaidőszak:.....
	lktatószám:.....

A panaszt benyújtó neve:	
Elérhetősége (cím, telefonszám, e-mail):	
A panaszt átvevő neve:	Az átvétel ideje:
A panasz leírása vagy az írásban beadott panasz tárgya	
.....	
Panaszos aláírása	A panaszt átvevő aláírása
A panasz visszaigazolási dátuma:	Visszaigazolást küldő:
A panasz kivizsgáló /elbíráló bizottság tag
A döntés és a tervezett helyesbítő / megelőző intézkedés: (vagy a hivatkozás leírása)	
.....	
A tervezett helyesbítő / megelőző intézkedés felelőse:..... határideje:.....	
..... Vizsgaközpont vezető Elrendelés dátuma
Bejelentő felé a döntés értesítésének dátuma/ módja:	



KISVÁRDAI
VIZSGAKÖZPONT

4600 Kisvárdai, Mártírok útja 8.

45/556-391

kisvardai.vizsgakozpont@gmail.com

www.kisvardaivizsgakozpont.hu

[A NAH által NAH-12-0044/2022 számon akkreditált vizsgaközpont \(személytanúsító szervezet\)](#)

2. sz. melléklet – Panaszkezelési jegyzőkönyv

PANASZKEZELÉSI JEGYZŐKÖNYV	Panaszjkv száma: Érintett vizsga száma:..... Érintett vizsgaidőszak:..... Iktatószám:.....
Kiadás dátuma: 2022.05.23.	

- A helyesbítő / megelőző intézkedéseket ellenőriztük és megfelelőnek találtuk.
- A helyesbítő/ megelőző intézkedéseket ellenőriztük és nem találtuk megfelelőnek.

Megjegyzés: