

PANASZKEZELÉSI ÉS JOGORVOSLATI ELJÁRÁSREND

verzió: 2.

Érvénybe lép: 2021.12.01.

Hatálya: visszavonásig

Visszavonás dátuma:

Összeállította:



Jung Boglárka

Minőségbiztosítási referens

Jóváhagyta:



Kmetovics Tímea

Vizsgaközpont vezető

Módosítások jegyzéke		
Fejezet/ rész	Módosítás tartalma	oldal száma
	Teljes dokumentumot érintő átdolgozás	

Tartalom

1. Általános rendelkezések.....	2
Az eljárásrend célja	2
Az eljárásrend hatálya	2
Az eljárásrend tárgyi hatálya	2
A fellebbezés és a panasz benyújtása	3
Fellebbezés;.....	3
Panasz a vizsgával összefüggésben:.....	3
Panasz egyéb, a vizsgaközpont működésével, tevékenységével, folyamataival, esetleges mulasztásaival összefüggésben	4
2. A kivizsgálás folyamata	5
A döntés.....	6
Panaszok és fellebbezések nyomon követhetősége, dokumentáltsága.....	6
3. Tájékoztatás, adatvédelem	6
Tájékoztatás.....	6
Adatvédelem.....	6
4. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről	7
Képesítő vizsga	7
Szakmai vizsga.....	7
Törvényességi kérelem.....	7
5. Kihirdetés, hatályba lépés.....	7
6. Melléklet	8
1. számú melléklet_Panaszkezelési jegyzőkönyv	8

1. Általános rendelkezések

Az eljárásrend célja

Az eljárásrend célja, hogy a **Bajai 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.

Az eljárásrend hatálya

Az eljárásrend hatálya kiterjed:

- a vizsgaközponttal foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban álló személyekre, illetve
- a jelentkezőkre és a vizsgázókra, valamint a panaszt, fellebbezést benyújtó érintettekre (a továbbiakban együtt: ügyfél).

Az eljárásrend tárgyi hatálya

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

Fellebbezés

A jelentkező, a jelölt vagy a tanúsított személy kérése a kívánt tanúsítási státuszával kapcsolatban a Vizsgaközpont által hozott döntés újbóli megfontolása érdekében.

Panasz

Elégedetlenség kifejezése, bejelentése, de nem fellebbezés, amelyet egy egyén vagy szervezet küld a Vizsgaközpontnak az adott testület vagy egy közreműködő személy tevékenységeire vonatkozóan, és amelyre választ vár.

A fellebbezés és a panasz benyújtása

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

Fellebbezést minden esetben – a vizsgaközpont vezetőjének címezve – írásban, aláírással ellátva, elérhetőséget feltüntetve, személyes átadással vagy elektronikusan kell benyújtani.

Fellebbezés;

- jelentkezés visszautasítása,
 - o 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.
 - o Jelentkezés visszautasítása esetén az erről kézhez kapott döntést követően három napon belül van lehetősége benyújtani az elutasított jelöltnek, írásban.
- felmentési kérelem visszautasítása esetén nyújtható be.
 - o Vizsgával kapcsolatos kérelem (pl. felmentési kérelem) visszautasítása esetén az erről kézhez kapott döntést követő három napon belül van lehetősége benyújtani az elutasított jelöltnek, írásban.

Panasz;

Panaszt személyesen a vizsgaközpont irodájában, 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.

- o Vizsgafolyamatban az esetleges kifogások helyben, panaszként kezelhetőek.

Panasz a vizsgával összefüggésben:

Értékeléssel összefüggésben tett panasz

A vizsga során az értékeléssel összefüggő észrevételeit a vizsgázó az alábbiak szerint teheti:

Írásbeli vizsgatevékenység értékelésével összefüggésben

A vizsgázó a kijavított és értékelt írásbeli vizsgadolgozatot és az értékelési útmutatót a bizonylati albumokban (szakmai és képesítő vizsgára) 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 javítási-értékelési útmutatóban foglaltakat nem vették figyelembe, a vizsgafeladatokban téves javítás van, vagy ki nem javított hiba található, illetve a javítási-értékelési útmutató hibás.

Interaktív vizsgatevékenység esetén a javított vizsgadolgozatba betekintés lehetőségéről, módjáról való rendelkezésre a vizsgaközpont, a szakképzésért felelős minisztérium utasításai alapján kaphat felhatalmazást, ennek birtokában a vizsgaközpont 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. 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.

Panasz egyéb, a vizsgaközpont működésével, tevékenységével, folyamataival, esetleges mulasztásaival összefüggésben

A benyújtott dokumentumnak az alábbiakat kell tartalmaznia:

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

A fellebbezés, illetve panasz beérkezéséről a vizsgaközpont a kérelmezőt írásban tájékoztatja.

Bizonyítványban / oklevélben megjelölt minősítéssel (érdemjegy) kapcsolatosan fellebbezés nem adható be.

A személyesen benyújtott fellebbezés, panasz esetén az átvevő személy dokumentáltan igazolja a fellebbezés, illetve a panasz átvételét a benyújtónak. A fellebbezést, panaszt a vizsgaközpont bármely munkatársa köteles átvenni, gondoskodni annak iktatásáról. Az átvett fellebbezésből vagy 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, illetve fellebbezést a vizsgaközpont iktatja, azonnali válaszlevélben igazolja vissza a beérkezést.

Minden beérkező fellebbezést, panaszt a vizsgaközpont nyilvántartásba vesz.

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

2. A kivizsgálás folyamata

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

Minden beérkező panasz, illetve fellebbezés 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 független bizottság (legalább 3 fő)

- fellebbezés esetén két napon 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 a minőségbiztosítási referens jelöli ki. A döntéshez szükséges minden információ összegyűjtéséért és ellenőrzéséért a minőségbiztosítási referens a felelős.

A döntés

A vizsgaközpont vezetője mérlegeli az intézkedési tervben lévő javaslatokat és dönt azok tárgyában. A vizsgaközpont vezető személyes érintettsége esetén a minőségbiztosítási referens a döntés jóváhagyója. A megerősítő, illetve elutasító döntéséről a vizsgaközpont vezetője aláírt, írásos dokumentumban értesíti a kérelmező panaszos felet.

Panaszok és fellebbezések nyomon követhetősége, dokumentáltsága

A panaszok és fellebbezések kivizsgálási folyamatának, nyomon követésének dokumentáltságáért a minőségbiztosítási referens a felelős.

3. Tájékoztatás, adatvédelem

Tájékoztatás

Minden esetben, amikor a fellebbezés, panasz benyújtója nevét és elérhetőségét megadta, a vizsgaközpont döntéséről tájékoztatja a benyújtót. A tájékoztatást iktatni kell.

Adatvédelem

A fellebbezés, 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.

4. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

Képesítő vizsga

Fellebbezéssel, panasszal összefüggésben meghozott döntésre kizárólag a vizsgaközpont jogosult.

Szakmai vizsga

Amennyiben fellebbezéssel, 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.

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.

5. Kihirdetés, hatályba lépés

Jelen eljárásrendet a vizsgaközpont a honlapján nyilvánosságra hozza.

6. Melléklet

1. számú melléklet_Panaszkezelési jegyzőkönyv

PANASZKEZELÉSI JEGYZŐKÖNYV	Panaszjegyzőkönyv száma:
Kiadás dátuma: 2021.06.01.	Érintett vizsga száma:.....
	Érintett vizsgaidőszak:.....
	Iktatószám:.....

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 tagjai:

A döntés és a tervezett helyesbítő / megelőző intézkedés: (vagy a hivatkozás leírása)	



BAJAI FÜGGETLEN VIZSGAKÖZPONT
6500 Baja, Petőfi utca 3.
www.bajaivizsgakozpont.hu
bajaifvk@bajaiszc.hu

A tervezett helyesbítő / megelőző intézkedés felelőse:.....

határideje:.....

.....

.....

Vizsgaközpont vezető

Elrendelés dátuma

Bejelentő felé a döntés értesítésének dátuma/ módja:

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

Dátum

.....

Minőségbiztosítási referens

Megjegyzés: