

PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁSREND

Hatályos:2025.01.01.-től

Összeállította:

Jóváhagyta:

Kelemen Szilvia
minőségirányítási vezető

Farkas Erika
vizsgaközpont vezető

Panaszkezelési eljárásrend

A vizsgaközpont dokumentált eljárást alkalmaz a panaszok átvételére, kivizsgálására és döntéshozatalra.

Az eljárásrend hatálya

Az eljárásrend hatálya kiterjed:

a vizsgaközponttal foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban álló személyekre, illetve

a jelentkezőkre és a vizsgázókra, valamint a panaszt, illetve felülvizsgálati kérelmet benyújtó érintettekre (a továbbiakban együtt: ügyfél).

Panasz:

A panasz olyan kérelem, bejelentés, 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.

Az eljárás tartalmazza az alábbiakat:

a) A panasz benyújtásának tárgyköre:

- A vizsgaközpont csak a működésével, tevékenységével, folyamataival vagy mulasztásaival kapcsolatos panaszokat fogad be.
- A vizsga kihirdetett eredményére vonatkozó panaszokat a vizsgaközpont nem fogad be.

Írásbeli vizsgatevékenység értékelésével összefüggésben

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 vizsgaközpont, a szakképzésért felelős minisztérium utasításai alapján kaphat felhatalmazást, ennek birtokában vizsgaközpont az érintetteket tájékoztatja.

a) 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.

b) A panasz benyújtásának határideje:

- A panasz benyújtása az érintett eseménytől számított **5 munkanapon belül** lehetséges.

c) A tartalmi és formai megkötések:

A panasz kivizsgálása csak akkor történik meg, ha a benyújtás az alábbi kritériumoknak megfelel:

A benyújtott dokumentum tartalmazza:

- A kérelmező, illetve a panaszos személyazonosító adatait
- A panasz tárgya, indoklása
- A panasz kelte, helye
- **Hiányos vagy formai követelményeket nem teljesítő panasz** esetén a vizsgaközpont a kivizsgálástól eltekinthet.

d) A panasz benyújtásának elfogadott módja:

- **Írásban:**
 - Elektronikus úton a **tuskevar.vk@gmail.com** e-mail címen.
 - Postai úton a vizsgaközpont címére. (1112 Budaörs, Budapesti út 122.)

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

- **Személyesen:**
 - A vizsgaközpont ügyfélszolgálatán, jegyzőkönyv rögzítésével.

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 felülvizsgálati kérelemből vagy panaszból egy

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

Minden beérkező panaszt a titkárság nyilvántartásba vesz.

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

e) A panasz kivizsgálására rendelkezésre álló idő:

- A vizsgaközpont az ügyet legkésőbb **30 naptári napon belül** köteles kivizsgálni és döntést hozni.

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

Minden érkező panasz, elbírálásra kerül abból a szempontból, hogy az a Tuskevár Független Vizsgaközpont felelősségi körébe tartozik-e, a vizsgaközpont tevékenységével kapcsolatos-e.

Az ügy kivizsgálására, illetve elbírálására a vizsgaközpont vezetője által kijelölt bizottság (legalább 2 fő) bevonásával 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 minőségirányítási vezető jelöli ki. A döntéshez szükséges minden információ összegyűjtéséért és ellenőrzéséért az minőségirányítási vezető a felelős.

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

9.2.2. A panaszkezelési eljárás biztosítja, hogy:

- a) Minden panasszal konstruktív, pártatlan módon és kellő időben foglalkozzanak.
- b) A panasz benyújtása, kivizsgálása és döntése nem eredményezhet hátrányos megkülönböztetést a panaszos féllel szemben.
- c) Az eljárás és a kapcsolódó információk nyilvánosan elérhetők.
- d) A panaszos személyes adatait az **Információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény**, valamint a **GDPR** szabályzatának megfelelően kezelik.

Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend

1.sz. melléklet

PANASZKEZELÉSI JEGYZŐKÖNYV		Panaszjegyzőkönyv száma:
Kiadás dátuma: 2025.01.01.		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)		
A tervezett helyesbítő / megelőző intézkedés felelőse:		
határideje:		
..... Vizsgaközpont vezető	 Elrendelés dátuma
Bejelentő felé a döntés értesítésének dátuma/ módja:		
<input type="checkbox"/> A helyesbítő / megelőző intézkedéseket ellenőriztük és megfelelőnek találtuk. <input type="checkbox"/> A helyesbítő/ megelőző intézkedéseket ellenőriztük és nem találtuk megfelelőnek.		
Dátum:		minőségirányítási vezető:
Megjegyzés:		