

Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend

Hivatkozva a Miskolci Független Vizsgaközpont Intézményi
Vizsgáztatásirányítási Kézikönyvéből

1. kiadás

Hatályba lépés dátuma: 2024.07.01

Hatályba léptette:



Fekete Ágnes

vizsgaközpont vezető



9. Törvényességi kérelem és panaszkezelés

Az eljárásrend célja

Az eljárásrend célja, hogy az akkreditált szakképzési 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.

9.1. Törvényességi és jogorvoslati kérelem

A vizsgaközpont tájékoztatja a vizsgázóit az Szkr. szerinti jogorvoslati kérelem benyújtásának lehetőségéről, módjáról és annak határidejéről, valamint a törvényességi kérelem lehetséges esetköreiről.

9.1.1. Törvényességi kérelem

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.

A törvényességi kérelmet a szakképzési államigazgatási szervnek kell címezni, de az akkreditált szakképzési vizsgaközponthoz kell benyújtani. Az akkreditált szakképzési 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 (Szkr. 287. § (1-2)).

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

A törvényességi kérelem benyújtásakor az eljárásrendben rögzített formai követelményeknek megfelelően, a *Törvényességi kérelem* formanyomtatvány alkalmazása javasolt.

A személyesen benyújtott törvényességi kérelem esetén az átvevő személy dokumentáltan igazolja a kérelem átvételét a benyújtónak. Az átvett kérelemről egy példányt vissza kell adni a benyújtónak, amelyen szerepel az „átvettem” felirat az átvétel dátumával, és az átvevő személy aláírásával. Minden a jelen eljárásrend hatálya alá tartozó kérelmet a Vizsgaközpont titkárságvezetője nyilvántartásba vesz, és egy munkanapon belül továbbítja a vizsgaközpont vezetőnek.

A vizsgaközpont a törvényességi kérelem benyújtását követően haladéktalanul megküldi a szakmai vizsgával érintett vizsga vizsgafelügyelő részére állásfoglalásának kikérése érdekében (*Törvényességi kérelem véleményezése* formanyomtatvány).

A vizsgaközpont a benyújtott törvényességi kérelmet, a vizsgaközpont véleményével, valamint a vizsgára megbízott vizsgafelügyelő állásfoglalásával együtt küldi meg 5 napon belül a szakképzési államigazgatási szervnek.

A törvényességi kérelmet a szakképzési államigazgatási szerv a beérkezést követő naptól számított öt napon belül bírálja el (Szkr. 287. § (3)).

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

A Vizsgaközpont a törvényességi kérelmekről és azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet (*Panasz, közérdekű bejelentés, törvényességi kérelem nyilvántartó lap*) a dokumentumokat 5 évig megőrzi.

9.1.2. Jogorvoslati kérelem

A vizsgaközpont vezető döntése ellen, a döntéstől számított 8 napon belül a vizsgázó jogorvoslati kérelmet nyújthat be a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Hivatal részére. A jogorvoslati kérelem *Törvényességi kérelem* formanyomtatványon adható be.

Jelen eljárásrendet a vizsgaközpont a honlapon nyilvánosságra hozza.

9.2. Egyéb, a vizsgaközpontnak címzett panaszok

9.2.1. Értelmező rendelkezések

Panasz

A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat. (Panasz tv.)

Panasznak minősül minden az ügyfélnek a vizsgabizottság valamely tagja, vagy a vizsga személyzetének más tagja tevékenységével vagy mulasztásával, a vizsgaközponttal kapcsolatos kifogásának, reklamációjának bejelentése.

Nem minősül panasznak az olyan kérelem, amelyben az érintett:

- a Vizsgaközponttól általános tájékoztatást, állásfoglalást, véleményt vagy méltányossági intézkedést igényel,
- személyes adatainak kezelésével, védelmével kapcsolatos jogosultságát gyakorolja, kivéve, ha fenti igénye benyújtása során panasznak minősülő kifogás is benyújtásra kerül.

Közérdekű bejelentés

A közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

9.2.2. A panasz, közérdekű bejelentés benyújtásának tárgyköre

Panasszal és közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben bejelentéssel bárki fordulhat a vizsgaközponthoz.

Panasz nyújtható be:

- Jelentkezés visszautasítása esetén

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 határideje nem történik meg.

- Felmentési kérelem visszautasítása esetén

Vizsgával kapcsolatos felmentési kérelem visszautasítása esetén az elutasított jelentkezőknek az erről kézhez kapott döntést követő három napon belül van lehetősége a döntés felülvizsgálata érdekében panaszt benyújtania.

- 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 észrevételét 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/követő 24 órán belül tehet írásban a Vizsgaközpontnak címezve.

- 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 írásban a Vizsgaközpontnak címezve.

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

- Egyéb a Vizsgaközpont működésével, tevékenységével, folyamataival, esetleges mulasztásaival összefüggésben a tudomásra jutástól számított 8 napon belül teheti meg panaszát.

A vizsga kihirdetett eredményére vonatkozóan a vizsgaközpont nem fogad be panaszt.

A bejelentés vizsgálatának eredménye a vizsgaeredményt nem változtathatja meg.

9.2.3. A panasz és a közérdekű bejelentés benyújtásának módja

A vizsgaközpontot érintő bejelentés megtehető:

- szóban: személyesen a vizsgaközpont titkárságán (3530 Miskolc, Soltész Nagy Kálmán utca 10.) vagy telefonon (+36 30/157-1450)
- írásban: postai (3525 Miskolc, Széchenyi u. 103.) vagy elektronikus úton a vizsgakozpont@miskolci-szc.hu

A panaszt vagy közérdekű bejelentést a vizsgaközpont vezetőjének címezve kell benyújtani a formai követelményeknek megfelelően a *Panaszkezelési jegyzőkönyv* és a *Nyilatkozat* formanyomtatványok alkalmazásával.

9.2.4. A panasz és a közérdekű bejelentés tartalmi követelményei

A panasz és a közérdekű bejelentés tartalmazza:

- a panasz benyújtójának nevét,
- a panaszt benyújtó személyazonostó adatait, elérhetőségét,
- az érintett vizsga adatait,
- a panasz tárgyát, részletes indoklását,
- a panasz keltét, helyét,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és a panaszos aláírását.

Az eljárásrendben rögzített tartalmi és formai követelményeknek nem megfelelő panaszt a Vizsgaközpont nem fogadja be, azt nem vizsgálja.

9.2.5. A panasz és a közérdekű bejelentés átvétele

A személyesen benyújtott panasz és közérdekű bejelentés esetén az átvevő személy dokumentáltan igazolja a panasz, közérdekű bejelentés átvételét a benyújtónak. A panaszt, közérdekű bejelentést a Vizsgaközpont bármely munkatársa köteles átvenni, gondoskodni annak iktatásáról. Az átvett panaszból, közérdekű bejelentésből egy példányt vissza kell adni a benyújtójának, amelyen szerepel az „átvettem” felirat az átvétel dátumával és az átvevő személy aláírásával.

Amennyiben a bejelentőnek nem áll módjában a panaszát írásba adni, úgy személyes jelenléte mellett, illetve a telefonos beszélgetés során a Vizsgaközpont munkatársa a panaszt a Panaszkezelési jegyzőkönyvben rögzíti.

A postai úton és elektronikusan érkezett panaszt a Vizsgaközpont titkársága iktatja. A panasz, közérdekű bejelentés beérkezéséről annak benyújtója visszajelzést kap.

A telefonon érkező panaszról a vizsgaközpont munkatársa jegyzőkönyvet készít, melyet jóváhagyásra megküld az ügyfél részére.

A beérkezett panaszt egy munkanapon belül továbbítani kell a szakmai vezetőnek, aki gondoskodik az adott panasz kivizsgálásának megkezdéséről.

9.2.6. A panasz és a közérdekű bejelentés kivizsgálásának folyamata

A vizsgával, a vizsgaközpont működésével, tevékenységével, folyamataival, esetleges mulasztásaival összefüggésben érkezett panasz és a közérdekű bejelentés kivizsgálását a szakmai vezető tudomására jutását követően azonnal elrendeli.

Minden beérkező panasz, közérdekű bejelentés elbírálásra kerül abból a szempontból, hogy a Vizsgaközpont felelősségi körébe tartozik-e, a Vizsgaközpont tevékenységével kapcsolatos-e (*Tájékoztatás panasz bejelentés vizsgálatának mellőzése* formanyomtatvány).

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

- jelentkezési vagy a felmentési kérelem esetén két napon belül,
- vizsgafolyamatban érkező panasz esetén a vizsga lezárásáig,
- egyéb panasz esetén 30 napon belül

megfogalmazza intézkedési javaslatát. A bizottság tagjai jellemzően a vizsgaközpont vizsgabizottsági tagi névjegyzékében szereplő tagok.

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.

A vizsgálatban nem vehet részt a bejelentő, akire az eljárás irányul, akinek a meghallgatása az eljárás során szükséges, akire az eljárás eredménye kihatással lehet, akitől az ügy tárgyilagos megítélése egyéb okból nem várható el (elfogultság). A szakmai vezető a bizottság felkérésével egyidejűleg az összeférhetetlenségre, pártatlanságra és titoktartásra vonatkozó nyilatkozatát is bekéri.

A bizottságnak mérlegelnie kell, hogy a korábban hasonló ügyben indított vizsgálat eredménye figyelembe vehető-e.

Ha a panasz elintézését megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a Vizsgaközpont a panaszost – az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbítása indokainak egyidejű megjelölésével – tájékoztatja (*Tájékoztatás bejelentés vizsgálati határidő hosszabbításáról*). A panasz elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.

9.2.7. A panasz és a közérdekű bejelentés alapján tett intézkedések

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

A panasz vizsgálatát a vizsgaközpont az alábbi esetekben **mellőzheti** és érdemi vizsgálat nélkül elutasítja, az eljárást befejezi:

- a bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt;
- a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panaszbejelentés;
- a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után terjesztette elő panaszát;

A panasz vizsgálatát a vizsgaközpont az alábbi esetekben **mellőzi** és érdemi vizsgálat nélkül elutasítja, az eljárást befejezi:

- a bejelentés nem panasz;
- azonosítatlan személy (név nélkül vagy nem valódi névvel) által tett panasz; kivételt jelent ez alól, ha a panasz alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál. Azonosítás módjának alapja: a bejelentésben foglalt bejelentő családi és utóneve, anyja születési családi és utóneve, valamint a lakcím.
- a sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított 1 éven túl előterjesztett panasz.

A panasz alapján – ha alaposnak bizonyul – a Vizsgaközpont gondoskodik:

- jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- az okozott sérelem orvoslásáról és
- indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

Az elutasításról a panaszost az elutasításról történő döntést követően értesíteni kell.

9.2.8. A panaszok és kérelmek nyomon követhetősége, dokumentáltsága, nyilvántartása

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

A Vizsgaközpont a panaszokról, közérdekű bejelentésekről, törvényességi kérelmekről és azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet (*Panasz, közérdekű bejelentés, törvényességi kérelem nyilvántartó lap*) a dokumentumokat 5 évig meg kell őrizni.

9.2.9. Tájékoztatás, adatvédelem, bejelentő védelem

9.2.9.1. Tájékoztatás

Az eljárásrendben rögzített tartalmi és formai követelményeknek megfelelően benyújtott panaszról és közérdekű bejelentésről a Vizsgaközpont döntéséről minden esetben tájékoztatást ad.

A panaszkezelésre és jogorvoslatra vonatkozó eljárásrendjét a vizsgaközpont honlapján nyilvánosságra hozza.

9.2.9.2. Adatvédelem

A panasz benyújtójának személyes adatát a vizsgaközpont az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően a GDPR szabályzata szerint kezeli. Az adatkezelési tájékoztató a honlapon elérhető.

A panaszos személyes adatai- kivéve, ha bűncselekmény vagy szabálysértésre utaló körülmény merül fel, vagy alaposan valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt okoz – csak a panasz alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos vagy a közérdekű bejelentő hozzájárult.

A panaszos személyes adatai hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra. A személyes adatok panaszkezelés céljából történő kezelése során a Vizsgaközpont az alkalmazandó adatvédelmi jogszabályokban és a Vizsgaközpont Adatkezelési Szabályzatában lefektetett alapelvek és követelmények figyelembevételével jár el.

9.2.9.3. Panaszos és közérdekű bejelentő védelme

A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt. Minden, a közérdekű bejelentő számára hátrányos intézkedés, amelyre a közérdekű bejelentés miatt kerül sor – rosszhiszemű bejelentés esetére vonatkozó kivételekkel – jogellenesnek minősül akkor is, ha egyébként jogszerű lenne.

A panaszos és a közérdekű bejelentő figyelmét – a szóban tett vagy személyesen benyújtott írásbeli panasz, vagy közérdekű bejelentés esetén – szükséges felhívni a rosszhiszemű panasz és bejelentés következményeire, a panasz és a bejelentés kivizsgálására irányadó eljárási szabályokra és arra, hogy személyazonosságát a vizsgálat valamennyi szakaszában bizalmasan kezelik. A panaszost és a bejelentőt szükséges arról is tájékoztatni, hogy a név nélküli vagy azonosítatlan bejelentő által megtett bejelentés vizsgálata mellőzhető.

Roszhiszemű bejelentés

Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, vagy alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, ebben az esetben a személyes adatait a Vizsgaközpont az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására és a vizsgálat alapján jogkövetkezmény meghozatalára jogosult szerv vagy személy részére, annak kérelmére átadja.

Ha a vizsgálat alapján intézkedés megtételére kerül sor - ideértve a panaszos vagy bejelentő személlyel szemben jogi eljárás vagy egyéb intézkedés megtétele miatti intézkedést is - a bejelentésre vonatkozó adatok a panasz vagy a bejelentés alapján indított eljárás(ok) jogerős lezárásáig kerülnek kezelésre.