



C 9025 Győr, Kossuth Lajos utca 22/A.  
T +36 30 375 8515  
E [info@gyorivizsgakozpont.hu](mailto:info@gyorivizsgakozpont.hu)  
W [www.gyorivizsgakozpont.hu](http://www.gyorivizsgakozpont.hu)

A NAH által  
NAH-12-0013/2021 számon  
akkreditált vizsgaközpont  
(személytanúsító szervezet)

NSZFH/gyszc-vizsgakp/000712-2/2021

## PANASZKEZELÉSI, FELLEBBEZÉSI ÉS JOGORVOSLATI ELJÁRÁSREND

Hatályba lép: 2021.09.30.

Készítette:



*Antal Krisztina*  
Antal Krisztina  
Irányítási vezető

Jóváhagyta:



*Győrfi Lászlóné*  
Győrfi Lászlóné

vizsgaközpont vezető

Panaszkezelési, fellebbezési és jogorvoslati eljárásrend

Verzió: 1.2.

Kiadva: 2021.09.30.

Módosítások jegyzéke

Fejezet száma	Módosítás tartalma	Hatályba léptetés dátuma
	Tartalomjegyzék beillesztése	2021.09.20.
1.	Kiegészítés, Logikailag a felépítésen, számozáson történtek változások	2021.09.20.
2.	Pontosítás	2021.09.20.
3.	Fejezetcím módosítása,	2021.09.20.
	A fejezet pontjainak átstrukturálása	2021.09.30.
3.	Pontosítás, kiegészítés	2021.09.30.



Győri  
Akkreditált  
Vizsgaközpont

C 9025 Győr, Kossuth Lajos utca 22/A.  
T +36 30 375 8515  
E [info@gyorivizsgakozpont.hu](mailto:info@gyorivizsgakozpont.hu)  
W [www.gyorivizsgakozpont.hu](http://www.gyorivizsgakozpont.hu)

A NAH által  
NAH-12-0013/2021 számon  
akkreditált vizsgaközpont  
(személytanúsító szervezet)

## Tartalomjegyzék

1. Általános rendelkezések .....	4
Az eljárásrend célja .....	4
Az eljárásrend hatálya .....	4
A felülvizsgálati kérelem és a panasz benyújtása .....	4
A kivizsgálás folyamata .....	7
A döntés .....	7
Panaszok és kérelmek nyomon követhetősége, dokumentáltsága .....	7
2. Tájékoztatás, adatvédelem .....	8
Tájékoztatás .....	8
Adatvédelem .....	8
3. Jogorvoslati lehetőségek .....	8
Képesítő vizsga .....	8
Szakmai vizsga .....	8
4. Kihirdetés, hatályba lépés .....	9
MELLÉKLETEK .....	10



C 9025 Győr, Kossuth Lajos utca 22/A.  
T +36 30 375 8515  
E [info@gyorivizsgakozpont.hu](mailto:info@gyorivizsgakozpont.hu)  
W [www.gyorivizsgakozpont.hu](http://www.gyorivizsgakozpont.hu)

A NAH által  
NAH-12-0013/2021 számon  
akkreditált vizsgaközpont  
(személytanúsító szervezet)

## 1. Általános rendelkezések

### Az eljárásrend célja

Az eljárásrend célja, hogy a 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, jelöltekre és a vizsgázókra, valamint a panaszt, illetve felülvizsgálati kérelmet benyújtó érintettekre (a továbbiakban együtt: ügyfél).

### Az eljárásrend tárgyi hatálya

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

## 2. Fogalmak

### Fellebbezés:

Az ügyfélnek a vizsgaközpont által – a vizsgáztatással kapcsolatos folyamat bármely szakaszában – hozott döntés **felülvizsgálatára vonatkozó kérelme**. (továbbiakban felülvizsgálati kérelem)

### 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.

## 3. A felülvizsgálati kérelem és a panasz benyújtása

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



Győri

Akkreditált

Vizsgaközpont

C 9025 Győr, Kossuth Lajos utca 22/A.

T +36 30 375 8515

E info@gyorivizsgakozpont.hu

W [www.gyorivizsgakozpont.hu](http://www.gyorivizsgakozpont.hu)

A NAH által  
NAH-12-0013/2021 számon  
akkreditált vizsgaközpont  
(személytanúsító szervezet)

**A felülvizsgálati kérelem és a panasz kezelésének módja megegyezik. A kivételek a külön feltüntetésre kerülnek az egyes típusoknál.**

- a) **Felülvizsgálati kérelmet** minden esetben – a vizsgaközpont vezetőnek 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 díjfizetés határideje 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.

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

**Szakmai és képesítő bizonyítványban / oklevélben megjelölt minősítéssel kapcsolatosan felülvizsgálati kérelem nem adható be.**

- b) **Panasz** személyesen a Vizsgaközpont titkárságán, vagy – a vizsgaközpont vezetőnek címezve – írásban, (névvel és elérhetőséggel ellátott) levélben vagy elektronikusan nyújtható be. 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.

Vizsgafolyamatban az esetleges kifogások helyben, panaszként kezelhetők.

*Panasz a vizsgával összefüggésben*

Értékeléssel összefüggésben tett panasz

A vizsga során az értékeléssel összefüggő észrevételeit a vizsgázó, a vizsgaszabályzatban rögzített módon teheti meg az alábbiak szerint:



Győri

Akkreditált

Vizsgaközpont

C 9025 Győr, Kossuth Lajos utca 22/A.

T +36 30 375 8515

E info@gyorivizsgakozpont.hu

W [www.gyorivizsgakozpont.hu](http://www.gyorivizsgakozpont.hu)

A NAH által  
NAH-12-0013/2021 számon  
akkreditált vizsgaközpont  
(személytanúsító szervezet)

### Írásbeli vizsgatevékenység értékelésével összefüggésben

A vizsgázó a kijavított és értékelt írásbeli vizsgadolgozatot és az értékelési útmutatót a lebonyolítási rendben 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 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

### **c) A dokumentumok befogadás és kezelés folyamata**

**Felülvizsgálati kérelem és panasz esetén a** benyújtott dokumentumnak 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

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

A személyesen benyújtott felülvizsgálati kérelem, panasz esetén az átvevő személy dokumentáltan igazolja a felülvizsgálati kérelem, illetve a panasz átvételét a



Győri

Akkreditált

Vizsgaközpont

C 9025 Győr, Kossuth Lajos utca 22/A.

T +36 30 375 8515

E [info@gyorivizsgakozpont.hu](mailto:info@gyorivizsgakozpont.hu)

W [www.gyorivizsgakozpont.hu](http://www.gyorivizsgakozpont.hu)

A NAH által  
NAH-12-0013/2021 számon  
akkreditált vizsgaközpont  
(személytanúsító szervezet)

benyújtónak. A felülvizsgálati kérelmet, 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.

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

Minden beérkezett felülvizsgálati kérelmet, panaszt egy munkanapon belül továbbítani kell a vizsgaközpont vezetőnek és az irányítási vezetőnek. A vizsgaközpont vezető gondoskodik az adott probléma kivizsgálásáról. Minden beérkező felülvizsgálati kérelmet, panaszt az irányítási vezető nyilvántartásba vesz.

#### **d) A kivizsgálás folyamata**

A felülvizsgálati kérelem, illetve a vizsgálóval, a Vizsgaközpont működésével, tevékenységével, folyamataival, esetleges mulasztásaival összefüggésben érkezett panasz kivizsgálását a vizsgaközpont vezető a 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 vezető által kijelölt bizottság (legalább 2 fő)

- felülvizsgálati kérelem 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 vezető érintett, úgy a bizottságot az irányítási vezető jelöli ki. A döntéshez szükséges minden információ összegyűjtéséért és ellenőrzéséért az irányítási vezető a felelős.

#### **e) A döntés**

A vizsgaközpont vezető 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 vezető aláírt, írásos dokumentumban értesíti a kérelmező panaszos felet.

#### **Panaszok és kérelmek nyomon követhetősége, dokumentáltsága**



C 9025 Győr, Kossuth Lajos utca 22/A.  
T +36 30 375 8515  
E [info@gyorivizsgakozpont.hu](mailto:info@gyorivizsgakozpont.hu)  
W [www.gyorivizsgakozpont.hu](http://www.gyorivizsgakozpont.hu)

A NAH által  
NAH-12-0013/2021 számon  
akkreditált vizsgaközpont  
(személytanúsító szervezet)

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

Az irányítási vezető a benyújtott panaszokat, felülvizsgálati kérelmeket elektronikusan tartja nyilván.

## 4. Tájékoztatás, adatvédelem

### Tájékoztatás

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

### Adatvédelem

A felülvizsgálati kérelem, 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 Vizsgaközpont honlapján elérhető.

## 5. Jogorvoslati lehetőségek

### Képesítő vizsga

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

### 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.





Győri

Akkreditált

Vizsgaközpont

C 9025 Győr, Kossuth Lajos utca 22/A.

T +36 30 375 8515

E [info@gyorivizsgakozpont.hu](mailto:info@gyorivizsgakozpont.hu)

W [www.gyorivizsgakozpont.hu](http://www.gyorivizsgakozpont.hu)

A NAH által  
NAH-12-0013/2021 számon  
akkreditált vizsgaközpont  
(személytanúsító szervezet)

## 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 vizsgaközpontoz 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.

## 6. Kihirdetés, hatályba lépés

Jelen eljárásrendet a Vizsgaközpont a honlapján nyilvánosságra hozza.



Győri

Akkreditált

Vizsgaközpont

**C** 9025 Győr, Kossuth Lajos utca 22/A.

**T** +36 30 375 8515

**E** [info@gyorivizsgakozpont.hu](mailto:info@gyorivizsgakozpont.hu)

**W** [www.gyorivizsgakozpont.hu](http://www.gyorivizsgakozpont.hu)

A NAH által  
NAH-12-0013/2021 számon  
akkreditált vizsgaközpont  
(személytanúsító szervezet)

## MELLÉKLETEK

Mellékletek számmal, megnevezéssel és hatályba léptetés dátumával azonosítva. A mellékletek önállóan is módosulhatnak.

Melléklet száma	Melléklet megnevezése	Hatályba léptetés dátuma
1.	Panaszkezelési jegyzőkönyv	2021.01.04.