



NYÍREGYHÁZI VIZSGAKÖZPONT

4400 Nyíregyháza, Árok utca 53.

Tel: +36 70-705-0957

E-mail cím: vizsgakozpont@nyiregyhaziavk.hu

Web: www.nyiregyhaziavk.hu

A NAH által **NAH-12-0008/2021** számon akkreditált vizsgaközpont (személytanúsító szervezet)

Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend

Érvénybe lép: 2022.09.19.

7. verzió

Összeállította:

Jóváhagyta:

Dancsiskóné Bakos Katalin

Obuczki Rita Éva

irányítási vezető

vizsgaközpont vezető

ZÁRADÉK: A dokumentum elektronikus aláírással hitelesített.



NYÍREGYHÁZI VIZSGAKÖZPONT

4400 Nyíregyháza, Árok utca 53.

Tel: +36 70-705-0957

E-mail cím: vizsgakozpont@nyiregyhaziavk.hu

Web: www.nyiregyhaziavk.hu

A NAH által **NAH-12-0008/2021** számon akkreditált vizsgaközpont (személytanúsító szervezet)

Tartalom

1. Az eljárásrend célja	4
2. Az eljárásrend hatálya	4
3. A panasz meghatározása	4
4. Az ötlet meghatározása	4
5. A panasz benyújtása.....	5
6. A panasz elbírálása.....	6
7. A kivizsgálás folyamata	6
8. A döntés	7
9. Panaszok nyomon követhetősége, dokumentáltsága	7
10. Tájékoztatás, jogorvoslati lehetőségekről szakmai vizsga és képesítő vizsga esetén egyaránt ..	7
11. Adatvédelem.....	7
12. Törvényességi kérelem.....	8
13. Kihirdetés, hatályba lépés	8



NYÍREGYHÁZI VIZSGAKÖZPONT

4400 Nyíregyháza, Árok utca 53.

Tel: +36 70-705-0957

E-mail cím: vizsgakozpont@nyiregyhaziavk.hu

Web: www.nyiregyhaziavk.hu

A NAH által **NAH-12-0008/2021** számon akkreditált vizsgaközpont (személytanúsító szervezet)

Módosítások jegyzéke		Módosítás dátuma
<i>Fejezet</i>	<i>Utolsó módosítások tartalma</i>	
11.1	Törvényességi kérelem pontosítás	2020.10.01.
	Székhelyváltás	2021.06.04.
	Fejléc	2022.01.03.
4.2	Ötletláda – Bontási jegyzőkönyv kezelése	2022.01.03.
	Fejléc módosítása	2022.03.04.
	Fejléc módosítása	2022.03.31.
	Mellékletek áthelyezése a bizonylati albumba	2022.08.01.
	Fejezetek logikai sorrendjének változtatása (11, 12)	2022.08.01.
	Székhelyváltás – fejlécmódosítás	2022.09.19.



NYÍREGYHÁZI VIZSGAKÖZPONT

4400 Nyíregyháza, Árok utca 53.

Tel: +36 70-705-0957

E-mail cím: vizsgakozpont@nyiregyhaziavk.hu

Web: www.nyiregyhaziavk.hu

A NAH által **NAH-12-0008/2021** számon akkreditált vizsgaközpont (személytanúsító szervezet)

1. Az eljárásrend célja

Az eljárásrend célja, hogy a Nyíregyházi 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, építő jellegű javaslatait, 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 2013. évi CLXV. törvény.

2. Az eljárásrend hatálya

Az eljárásrend hatálya kiterjed a vizsgaközpont munkatársaira, megbízottjaira, a jelentkezőkre és a jelöltekre, illetve a vizsgafolyamatban résztvevőkre, valamint a panaszt, illetve ötletet benyújtó külső érintettekre.

3. A panasz meghatározása

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

4. Az ötlet meghatározása

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



NYÍREGYHÁZI VIZSGAKÖZPONT

4400 Nyíregyháza, Árok utca 53.

Tel: +36 70-705-0957

E-mail cím: vizsgakozpont@nyiregyhaziavk.hu

Web: www.nyiregyhaziavk.hu

A NAH által **NAH-12-0008/2021** számon akkreditált vizsgaközpont (személytanúsító szervezet)

5. A panasz benyújtása

5.1. Személyesen és levélben benyújtott panasz

A vizsgaközpontnak minden panaszt be kell fogadnia. A panaszok kivizsgálása tekintetében a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény 16. § (1b) a pontja alapján a névtelenül benyújtott panasz kivizsgálása mellőzhető.

5.2. A panasz- és ötletláda fizikai változata

A panasz- és ötletláda fizikai változata a vizsgaközpont munkatársa által szignált, illetve lepecsételt – megfelelő bedobó-nyílással ellátott – doboz. A panasz- és ötletláda fizikai változata a Vizsgaközpont ügyfélszolgálatának bejáratánál van elhelyezve, amely olyan terület, amely nincs a biztonsági kamera látóterében. A panasz- és ötletládát a vizsgaközpont legalább két kijelölt munkatársa üríti minden hónap első hétfői napján.

A Panasz-és ötletláda ürítésének tényét a titkárságvezető Bontási jegyzőkönyvben rögzíti 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 e következőknek:

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

5.3. Elektronikusan érkező panasz kezelése

Az elektronikus formában benyújtott panasz kezelésére az iratkezelési és adatvédelmi szabályok betartása mellett a beérkezést követően panaszkezelési jegyzőkönyvet kell felvenni. A beérkezett panaszt a lehető legrövidebb időn belül továbbítani kell a vizsgaközpont vezetőjéhez.



NYÍREGYHÁZI VIZSGAKÖZPONT

4400 Nyíregyháza, Árok utca 53.

Tel: +36 70-705-0957

E-mail cím: vizsgakozpont@nyiregyhaziavk.hu

Web: www.nyiregyhaziavk.hu

A NAH által **NAH-12-0008/2021** számon akkreditált vizsgaközpont (személytanúsító szervezet)

6. A panasz elbírálása

6.1. Személyesen benyújtott panasz esetén

A személyesen benyújtott panasz esetén a titkárság dokumentáltan igazolja a panasz átvételét a benyújtónak. A panaszt a vizsgaközpont bármely munkatársa köteles átvenni és 1 munkanapon belül továbbítani a vizsgaközpont vezetőjének. Az átvett panaszról 1 példányt vissza kell adni a panaszosnak, amelyen szerepel az „átvettem” felirat az átvétel dátumával és az átvető személy aláírásával.

A levélen beérkező panaszt a titkárság iktatja, azonnali válaszlevélben igazolja vissza a beérkezést.

A benyújtott panaszt a vizsgaközpont vezetőjének adminisztrátora haladéktalanul nyilvántartásba veszi az 1. számú mellékletben szereplő Panaszkezelési jegyzőkönyvben. A munkatárs a panasz beérkezését 1 munkanapon belül továbbítja a vizsgaközpont vezetőnek vagy az irányítási vezetőnek, aki gondoskodik az adott probléma kezeléséről.

6.2. A panasz- és ötletládába érkező panasz esetén

A beadványok kivizsgálási, elbírálási fórumait az adminisztrátor előterjesztése alapján a vizsgaközpont vezetője határozza meg.

7. A kivizsgálás folyamata

A kivizsgálás folyamatában vizsgálatra kerül, hogy a panasz a vizsgaközpont tevékenységét érinti –e. Ha a panasztevő személye ismert erről tájékoztatjuk.

Az ügy kivizsgálására, illetve elbírálására a vizsgaközpont vezető által kijelölt bizottság (legalább 2 fő) 20 napon belül megfogalmazza intézkedési terv javaslatát, illetve dönt az ügyben. 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 a szükséges minden információ összegyűjtéséért és ellenőrzéséért az irányítási vezető a felelős.



NYÍREGYHÁZI VIZSGAKÖZPONT

4400 Nyíregyháza, Árok utca 53.

Tel: +36 70-705-0957

E-mail cím: vizsgakozpont@nyiregyhaziavk.hu

Web: www.nyiregyhaziavk.hu

A NAH által **NAH-12-0008/2021** számon akkreditált vizsgaközpont (személytanúsító szervezet)

8. A döntés

A vizsgaközpont vezető mérlegeli az intézkedési tervben lévő javaslatokat és dönt azok tárgyában. A megerősítő, illetve elutasító döntéséről a vizsgaközpont vezetője aláírt, írásos dokumentumban értesíti a panaszos felet. A panasz jóváhagyása esetén a panasz kezelését az irányítási vezető tervezi meg és felügyeli annak végrehajtását.

9. Panaszok nyomon követhetősége, dokumentáltsága

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

10. Tájékoztatás, jogorvoslati lehetőségekről szakmai vizsga és képesítő vizsga esetén egyaránt

10.1. Tájékoztatás

Amennyiben a panasz, illetve az ötlet benyújtója nevét és elérhetőségét megadta, a vizsgaközpont döntéséről tájékoztatja. A tájékoztatásért az adminisztrátor felel.

11. Adatvédelem

A panasz, illetve az ötlet benyújtójának személyes adatait a Vizsgaközpont az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli. Az erről szóló adatkezelési tájékoztató a panasz- és ötletláda fizikai változata mellett elhelyezzük nyomtatott formában, valamint a panasz- és ötletláda elektronikus felületén elérhetővé tesszük.



NYÍREGYHÁZI VIZSGAKÖZPONT

4400 Nyíregyháza, Árok utca 53.

Tel: +36 70-705-0957

E-mail cím: vizsgakozpont@nyiregyhaziavk.hu

Web: www.nyiregyhaziavk.hu

A NAH által **NAH-12-0008/2021** számon akkreditált vizsgaközpont (személytanúsító szervezet)

12. 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.

13. Kihirdetés, hatályba lépés

Jelen eljárásrendet nyilvánosságra kell hozni a Vizsgaközpont honlapján. A jelen eljárásrend alapján a panasz- és ötletláda fizikai és elektronikus változata a vizsgaközpont ügyfélszolgálatának tevékenységének kezdetétől elérhető. az ötletláda fizikailag az ügyfélszolgálatot található meg olyan helyen ahol a biztonsági kamera azt nem látja.