Elektronikusan aláírta:
Varga Andrea
Szigró

NYÍREGYHÁZI VIZSGAKÖZPONT
4400 Nyíregyháza, Árok utca 53.
Tel: +36 70-705-0957
E-mail cím: vizsgakozpont@nyiregyhaziavk.hu

Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend

14. verzió

Érvénybe lép: 2026.06.20.

Kiadta:

Varga Andrea
vizsgaközpont vezető

ZÁRADÉK: A dokumentum digitális aláírással hitelesített.

NYÍREGYHÁZI VIZSGAKÖZPONT
4400 Nyíregyháza, Árok utca 53.
Tel: +36 70-705-0957
E-mail cím: vizsgakozpont@nyiregyhaziavk.hu

Módosítások jegyzéke		Módosítás dátuma
Fejezet	*Utolsó módosítások tartalma*	
11.1	Törvényességi kérelem pontosítás	2020.10.01.
	Székhelyváltozás	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.
	Székhelyváltozás – fejlécmódosítás	2022.09.19.
	Fejléc módosítása- logó	2023.02.01.
4-5-7-8	Átdolgozás – felülvizsgálati kérelem (észrevétel) miatt	2023.08.01.
13-14	Számozás miatt törlésre került	2023.08.01.
teljes dokumentum	átolvasás felülvizsgálat jóváhagyásra	2024.02.20.
teljes dokumentumvizsgálat	a szakképzési törvény és annak végrehajtási rendeletének változása miatt	2024.07.01.
teljes dokumentum	lábléc módosítása	2025.01.06.
borító	Vizsgaközpont vezető változás	2026.06.20.
4.	Kiegészítés: *Más esetben a vizsgadolgozat, projektfeladat és ezek értékelő lapjainak megtekintésére nincs lehetőség.* Kiegészítés: *vagy az eredmény kihirdetését*	2026.06.20.

NYÍREGYHÁZI VIZSGAKÖZPONT
4400 Nyíregyháza, Árok utca 53.
Tel: +36 70-705-0957
E-mail cím: vizsgakozpont@nyiregyhaziavk.hu

Tartalom

1. Az eljárásrend célja 4
2. Az eljárásrend hatálya 4
3. A panasz meghatározása 4
4. Felülvizsgálat kérelem meghatározása 4
5. Törvényességi kérelem meghatározása 5
6. Az ötlet meghatározása 5
7. A panasz , felülvizsgálati kérelem, törvényességi kérelem, ötlet benyújtása 5
8. A panasz elbírálása 6
9. A kivizsgálás folyamata 7
10. A döntés 7
11. Panaszok nyomon követhetősége, dokumentáltsága 7
12. Adatvédelem 7

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.

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, felülvizsgálati kérelmet (észrevételt), törvényességi kérelmet, 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. Felülvizsgálat kérelem meghatározása

Felülvizsgálati kérelmet (észrevétel) benyújtani kizárólag olyan esetben lehet, ahol a programkövetelmény, a képzési és kimeneti követelmény vagy az adott minisztérium kiadott tájékoztatása alapján, a dolgozatok betekintésére lehetőséget ad.

Más esetben a vizsgadolgozat, projektfeladat és ezek értékelő lapjainak megtekintésére nincs lehetőség.

Felülvizsgálati kérelmet (észrevételt) benyújtani a Nyíregyházi Vizsgaközpont vezetőjének címezve, a betekintést, vagy az eredmény kihirdetését követő nap 16.00-ig lehet benyújtani. A

határidő elmulasztása jogvesztő, a határidő után beérkezett észrevételek elfogadására nincs lehetőség.

5. Törvényességi kérelem meghatározása

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.

6. Az ötlet meghatározása

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

7. A panasz , felülvizsgálati kérelem, törvényességi kérelem, ötlet benyújtása

7.1. Személyesen, levélben és elektronikusan benyújtott kérelmek kezelése

A vizsgaközpontnak minden panaszt, felülvizsgálati kérelmet, törvényességi kérelmet és ötletet 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. A titkárságvezető a beérkezett panasz, felülvizsgálati kérelem, törvényességi kérelem és ötlet beérkezésére a dokumentumkezelési szabályzatban leírtakat alkalmazza.

7.2. További eljárásrend a beérkezett dokumentumokkal kapcsolatban.

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.

A **Felülvizsgálati kérelem (észrevétel)** beérkezését követően független mérő kijelölésére kerül sor aki a vizsgadolgozat felüljavítását elvégzi. A jegyzőkönyv elkészülte után a vizsgaközpont vezető döntését határozatba foglalja és tájékoztatja az érintettet.

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.

Ötleteket a titkárság az iratkezelési szabályokban foglaltak szerint kezeli.

8. A panasz elbírálása

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 panaszból 1 példányt vissza kell adni a panaszosnak, amelyen szerepel az „átvettem” felirat az átvétel dátumával és az átvető személy aláírásával.

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

A benyújtott panaszt a vizsgaközpont titkárságvezetője haladéktalanul nyilvántartásba veszi a bizonylati albumban szereplő Panaszkezelési jegyzőkönyvben. A munkatárs a panasz beérkezését 1 munkanapon belül továbbítja a vizsgaközpont vezetőnek vagy a vizsgaközpont vezető helyettesnek, aki gondoskodik az adott probléma kezeléséről.

9. 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 a vizsgaközpont vezető helyettes jelöli ki. A döntéshez a szükséges minden információ összegyűjtéséért és ellenőrzéséért a vizsgaközpont vezető helyettes a felelős.

10. 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 a vizsgaközpont vezető és helyettese tervezi meg és felügyeli annak végrehajtását. A vizsgaközpont a döntésről tájékoztatja az érintett felet.

11. Panaszok nyomon követhetősége, dokumentáltsága

A panaszok kivizsgálási folyamatának, nyomon követésének dokumentáltságáért a vizsgaközpont vezető, vagy a helyettese a felelős.

12. Adatvédelem

A panasz, felülvizsgálati kérelem, törvényességi kérelem, illetve az ötlet benyújtójának személyes adatait a Vizsgaközpont az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.