DUNAÚJVÁROSI VIZSGAKÖZPONT

2400 Dunaújváros, Római krt. 51/A
Telefon: + 36 70 400 2607, WEB: www.davik.hu, E-mail: info@davik.hu

Hatályos: 2023.12.04

Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend

ER02

5. verzió

Előkészítette:

.....
Szecs Csaba Zsolt
irányítási vezető

Jóváhagyta:

.....
Schön-Kratzmajer Beatrix
vizsgaközpont vezető

DUNAÚJVÁROSI VIZSGAKÖZPONT 2400 Dunaújváros, Római krt. 51/A.

Jóváhagyás dátuma: 2023. 12. 04.

ALKALMAZÁS ELŐTT GYŐZŐDJÖN MEG ARRÓL, HOGY A DOKUMENTUMNAK NEM JELENT-E MEG MÓDOSÍTÁSA VAGY NEM KERÜLT VISSZAVONÁSRA! KINYOMTATÁST KÖVETŐEN A FELHASZNÁLÓ FELELŐSSÉGE A DOKUMENTUM AKTUALITÁSÁNAK ELLENŐRZÉSE!

1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK 3
1.1. Alkalmazási terület 3
1.2. Az eljárásrend célja 3
1.3. Meghatározások 3
2. TEVÉKENYSÉG RÉSZLETEZÉSE 4
2.1. Panasz benyújtása 4
2.2. Fellebbezési kérelem benyújtása 5
2.3. A kivizsgálás folyamata 5
2.4. A döntés, tájékoztatás, adatvédelem 6
3. TÁJÉKOZTATÁS JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEKRŐL 7
4. TÖRVÉNYESSÉGI KÉRELEM 7
5. KIHIRDETÉS, HATÁLYBA LÉPÉS 8
6. MELLÉKLETEK 8

Hatályos: 2023.12.04-től

1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1.1. Alkalmazási terület

Az eljárásrend hatálya kiterjed:

- a vizsgaközponttal foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban álló személyekre, illetve a jelentkezőkre és a vizsgázókra,
- valamint a panaszt, illetve fellebbezési kérelmet benyújtó érintettekre (a továbbiakban együtt: ügyfél).

Az eljárásrend a Dunaújvárosi Vizsgaközpontnak a fellebbezéssel vagy a panasszal kapcsolatos eljárását rögzíti.

1.2. Az eljárásrend célja

Az eljárásrend célja, hogy a Vizsgaközpontműködése 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.

1.3. Meghatározások

Jelen eljárásrend alkalmazása szempontjából:

Fellebbezés

A jelentkező, a jelölt vagy a tanúsított személy (együtt: ügyfél) kérése a kívánt tanúsítási státuszával kapcsolatban a Dunaújvárosi Vizsgaközpont által a vizsgáztatás bármely szakaszában hozott döntés újbóli megfontolása érdekében, a döntés felülvizsgálatára vonatkozó fellebbezési kérelem.

Panasz

A panasz olyan bejelentés, elégedetlenség kifejezése, de nem fellebbezés, amely egyén vagy szervezet küld a Dunaújvárosi Vizsgaközpont a vizsgaközpont vagy egy tanúsított személy tevékenységére vonatkozóan és amelyre választ vár.
Az eljárásban panasznak minősül az ügyfél minden vizsgaközponttal kapcsolatos kifogása, reklamációja bejelentése, vagy amelyet a vizsgabizottság valamely tagja, a vizsga személyzetének más tagja tevékenységével kapcsolatban tesz. Panasz továbbá minden ilyen témájú bejelentés, ha az közreműködő szervezettől, partnertől, érdekelt féltől érkezik.

ALKALMAZÁS ELŐTT GYŐZŐDJÖN MEG ARRÓL, HOGY A DOKUMENTUMNAK NEM JELENT-E MEG MÓDOSÍTÁSA VAGY NEM KERÜLT VISSZAVONÁSRA! KINYOMTATÁST KÖVETŐEN A FELHASZNÁLÓ FELELŐSSÉGE A DOKUMENTUM AKTUALITÁSÁNAK ELLENŐRZÉSE!

2. TEVÉKENYSÉG RÉSZLETEZÉSE

2.1. Panasz benyújtása

Panasszal élni lehet annak felmerülésekor helyszínen vagy azt követően.

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, szóban kell megtennie a vizsgabizottságnak. Ezen esetben a panaszt és annak okának megszüntetésére hozott intézkedést (ez lehet akár vizsga felfüggesztése is) a vizsga jegyzőkönyvében rögzíteni kell.
A panasz további vizsgálatát, a vizsgát követően el kell végezni és a szükséges helyesbítő intézkedést meg kell határozni és végre kell hajtani.

A fentieken túl a vizsgával kapcsolatos vagy egyéb panaszt személyesen a vizsgaközpont titkárságán, vagy – a vizsgaközpont vezetőjének címezve – írásban, (névvel és elérhetőséggel ellátott) levélben vagy elektronikusan lehetséges benyújtani. Amennyiben a bejelentőnek nem áll módjában a panaszát írásba adni, úgy a panaszt a személyes jelenléte mellett a vizsgaközpont munkatársa a 1. sz. melléklet szerinti Panaszkezelési Jegyzőkönyvben (F-ER02-01) rögzíti. Amelyről a panaszos és a panasz felvevő munkatárs aláírását követően, a panaszos másolati példányt kap, az eredeti példány pedig a vizsgaközpontnál marad.

A panaszt bejelentő dokumentumnak az alábbiakat kell tartalmaznia:

- A panaszos személyazonosító adatai, elérhetőségei.
- A panasz tárgya, indoklása
- A panasz benyújtásának kelte, helye
- A panaszos személy neve, aláírása.

A levélen, elektronikus levélen vagy a honlapon keresztül beérkező panaszt, illetve fellebbezési kérelmet a titkárság iktatja, azonnali válaszlevélben igazolja vissza a beérkezést (elsődlegesen e-mail, ha van e-mail cím). Amennyiben a benyújtott panasz a fentiekben felsorolt adatokat, információkat nem tartalmazza úgy azt a panaszosnak hiány pótlásra vissza kell küldeni.

A panasz érkeztetési dátuma a fenti adatokat hiánytalanul tartalmazó levél, elektronikus továbbított levél beérkezési vagy a panaszt rögzítő vizsgajegyzőkönyv dátuma.
Minden beérkezett panaszt egy munkanapon belül továbbítani kell a vizsgaközpont vezetőnek, aki gondoskodik az adott probléma kivizsgálásáról.

ALKALMAZÁS ELŐTT GYŐZŐDJÖN MEG ARRÓL, HOGY A DOKUMENTUMNAK NEM JELENT-E MEG MÓDOSÍTÁSA VAGY NEM KERÜLT VISSZAVONÁSRA! KINYOMTATÁST KÖVETŐEN A FELHASZNÁLÓ FELELŐSSÉGE A DOKUMENTUM AKTUALITÁSÁNAK ELLENŐRZÉSE!

2.2. Fellebbezési kérelem benyújtása

Az eljárásrendben rögzített formai követelményeknek nem megfelelő fellebbezési kérelmet, a vizsgaközpont nem fogadja be, azt nem vizsgálja.

Fellebbezési kérelmet minden esetben az erre rendszeresített feljegyzésen – a vizsgaközpont vezetőjének címezve – írásban, aláírással ellátva, elérhetőséget feltüntetve, személyes átadással vagy elektronikusan kell benyújtani.

Vizsgára jelentkezés vagy vizsgával kapcsolatos kérelem (felmentés) visszautasítása esetén az erről kézhez kapott döntést követően három munkanapon belül van lehetősége fellebbezési kérelmet benyújtani az elutasított jelöltnek, írásban.

A vizsgafeladatok értékelésével kapcsolatos fellebbezési kérelmet a vizsga eredmények visszaközlését követő öt munkanapon belül van lehetősége fellebbezési kérelmet benyújtani írásban.

Minden egyéb esetben a fellebbezés tárgyát képező eseményt követő 10 munkanapon belül van lehetősége fellebbezési kérelmet benyújtani írásban.

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

A fellebbezési kérelmet a vizsgaközpont bármely munkatársa köteles átvenni, gondoskodni annak iktatásáról. Az átvett fellebbezési kérelemből vagy panaszból egy példányt vissza kell adni benyújtójának, amelyen szerepel az „átvettem" felirat az átvétel dátumával és az átvevő személy aláírásával.

A levélben, elektronikus levélben beérkező fellebbezési kérelmet a titkárság iktatja, azonnali válaszlevélben igazolja vissza a beérkezést.

Minden beérkezett fellebbezési kérelmet egy munkanapon belül továbbítani kell a vizsgaközpont vezetőnek (távolléte esetén az irányítási vezetőnek), aki gondoskodik az adott probléma kivizsgálásáról.

2.3. A kivizsgálás folyamata

A fellebbezési kérelem, illetve a vizsgával, a vizsgaközpont működésével, tevékenységével, folyamataival, esetleges mulasztásaival összefüggésben érkezett panasz kivizsgálását a vizsgaközpont vezetője (távolléte esetén az irányítási vezető), tudomására jutását követően azonnal elrendeli.

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

ALKALMAZÁS ELŐTT GYŐZŐDJÖN MEG ARRÓL, HOGY A DOKUMENTUMNAK NEM JELENT-E MEG MÓDOSÍTÁSA VAGY NEM KERÜLT VISSZAVONÁSRA! KINYOMTATÁST KÖVETŐEN A FELHASZNÁLÓ FELELŐSSÉGE A DOKUMENTUM AKTUALITÁSÁNAK ELLENŐRZÉSE!

A vizsgaközpont vezető a panasz, illetve fellebbezési kérelem kivizsgálását egy személyben is elvégezheti, de annak tárgyának függvényében az ügy kivizsgálására, illetve elbírálására bizottságot alakíthat, jelölhet ki, illetve bízhat meg.

Amennyiben, a panasz, fellebbezési kérelem tárgya, speciális szakmai kompetenciákat követel pl. vizsgadolgozat szakmai javítása, úgy minden esetben a vizsgaközpont vezető köteles független szakmai bizottságot felállítani.

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

- fellebbezési kérelem esetén 4 munkanapon belül,
- vizsga alatt érkező, panasz esetén a vizsgafolyamat lezárásig,
- egyéb panasz esetén 14 munkanapon 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 az irányítási vezető jelöli ki. A döntéshez szükséges minden információ összegyűjtéséért és ellenőrzéséért az irányítási vezető a felelős.

2.4. A döntés, tájékoztatás, adatvédelem

Amennyiben a vizsgaközpont vezető döntése alapján a panasz, fellebbezési kérelem nem a Vizsgaközpont felelősségi körébe tartozik, illetve nem a vizsgaközpont tevékenységével kapcsolatos úgy erről írásban, Határozatban *(F-ER02-03)* tájékoztatja a panasz, fellebbezési kérelem benyújtóját.

Vizsgaközpont felelősségi körébe tartozó, a vizsgaközpont tevékenységével kapcsolatos panasz, fellebbezési kérelem esetében vizsgaközpont vezetője döntése során amennyiben készült az intézkedési tervben lévő javaslatokat is figyelembe veszi. A vizsgaközpont vezető személyes érintettsége esetén az irányítási vezető a döntés jóváhagyója. A megerősítő, illetve elutasító döntéséről a vizsgaközpont vezetője aláírt, írásos Határozatban *(F-ER02-03)* értesíti a kérelmező panaszos felet.

A határozatot (döntést) az alábbi határidőkön belül kell a fellebbező, panaszos féllel írásban közölni:

- fellebbezési kérelem esetén 5 munkanapon belül,
- vizsga alatt érkező, panasz esetén a vizsgafolyamat lezárásig,
- egyéb panasz esetén 20 munkanapon belül

A határozat és a panasz, fellebbezési kérelem minden dokumentumának eredeti példányát a Dunaújvárosi Vizsgaközpont irattára, ezek iktatásának felelőse a vizsgaközpont titkársága.

A fellebbezési kérelmek, valamint a panaszok kivizsgálásával egyidejűleg a Vizsgaközpont - amennyiben lehetséges - a megfelelő megelőző és helyesbítő intézkedéseket meghozza (PROBLÉMALAP *F-IK-08*).

Titoktartási kötelezettség terheli a panaszkezelési és jogorvoslati eljárásban résztvevőket az eljárás teljes ideje alatt. A beérkezett panasszal, vizsgálatával és a döntéssel kapcsolatban semmilyen információt nem adnak ki nem illetékes, harmadik félnek.

A Vizsgaközpontot, a vizsgafelügyelőt és a vizsgabizottság további tagját az egyes vizsgatevékenységek tekintetében azok lezárásáig, a vizsgafelügyelőt, a vizsgabizottság további tagját és a szakmai vizsga jegyzőjét a vizsgaeredmények tekintetében azok kihirdetéséig titoktartási kötelezettség terheli.

A panasz, fellebbezés kérelem kapcsán létrehozott bizottságok tagjait a vizsgálat során tudomásukra jutott információk és a javaslat tekintetében titoktartási kötelezettség terheli.

A fellebbezési 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 honlapon elérhető.

3. TÁJÉKOZTATÁS JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEKRŐL

Képesítő vizsga

Fellebbezési kérelemmel, panasszal összefüggésben meghozott döntésre kizárólag a vizsgaközpont jogosult.

Szakmai vizsga

Amennyiben fellebbezési 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.

4. TÖRVÉNYESSÉGI KÉRELEM

A szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 12/2020. (II.7.) Korm. rendelet (Szkr.) 287. § (1) bekezdése alapján 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.

Az Szkr. 287. § (2) bek. alapján a törvényességi kérelmet a szakképzési államigazgatási szervnek kell címezni, de a Vizsgaközponthoz kell benyújtani. A 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.

ALKALMAZÁS ELŐTT GYŐZŐDJÖN MEG ARRÓL, HOGY A DOKUMENTUMNAK NEM JELENT-E MEG MÓDOSÍTÁSA VAGY NEM KERÜLT VISSZAVONÁSRA! KINYOMTATÁST KÖVETŐEN A FELHASZNÁLÓ FELELŐSSÉGE A DOKUMENTUM AKTUALITÁSÁNAK ELLENŐRZÉSE!

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

5. KIHIRDETÉS, HATÁLYBA LÉPÉS

Jelen eljárásrendet a vizsgaközpont a honlapján nyilvánosságra hozza.

6. MELLÉKLETEK

Melléklet száma	A dokumentum neve	Dokumentum formátum azonosítója	Dokumentum formátuma
1	Panaszkezelési jegyzőkönyv	F-ER02-01	Formanyomtatvány
2	Fellebbezési kérelem	F-ER02-02	Formanyomtatvány
3	Határozat (fellebbezés, panasz)	F-ER02-03	Tartalmi előírás

ALKALMAZÁS ELŐTT GYŐZŐDJÖN MEG ARRÓL, HOGY A DOKUMENTUMNAK NEM JELENT-E MEG MÓDOSÍTÁSA VAGY NEM KERÜLT VISSZAVONÁSRA! KINYOMTATÁST KÖVETŐEN A FELHASZNÁLÓ FELELŐSSÉGE A DOKUMENTUM AKTUALITÁSÁNAK ELLENŐRZÉSE!

DUNAÚJVÁROSI VIZSGAKÖZPONT	2400 Dunaújváros, Római krt. 51/A Telefon: + 36 70 400 2607, WEB: www.davik.hu, E-mail: info@davik.hu	
Száma: F-ER02-01	**PANASZKEZÉSI JEGYZŐKÖNYV**	Kiadás dátuma: 2023.12.04.
Verzió: 3.0		1/1 oldal

Dunaújvárosi Vizsgacentrum iktatási szám:
A panaszt benyújtó neve:
Elérhetősége (cím, telefonszám, e-mail):

A panasz leírása:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Kelt,.....

.....
panaszos
név/aláírás

.....
panaszt felvevő
név/aláírás

ALKALMAZÁS ELŐTT GYŐZŐDJÖN MEG ARRÓL, HOGY A DOKUMENTUMNAK NEM JELENT-E MEG MÓDOSÍTÁSA VAGY NEM KERÜLT VISSZAVONÁSRA!
KINYOMTATÁST KÖVETŐEN A FELHASZNÁLÓ FELELŐSSÉGE A DOKUMENTUM AKTUALITÁSÁNAK ELLENŐRZÉSE!

DUNAÚJVÁROSI VIZSGAKÖZPONT	2400 Dunaújváros, Római krt. 51/A Telefon: + 36 70 400 2607, WEB: www.davik.hu, E-mail: info@davik.hu	
Száma: F-ER02-02	**FELLEBBEZÉSI KÉRELEM**	Kiadás dátuma: 2023.12.04.
Verzió: 3.0		1/1 oldal

Tárgy: .....

Név:	
Születési név:	
Anyja születési neve:	
Születési hely, idő:	
Lakcím:	

Tanulói azonosító szám:			
Telefonszám:		**E-mail:**	

Fellebbezésem indoklásaként, továbbá az abban foglaltak alátámasztásaként az alábbiakat adom elő (a vitatott döntés megváltoztatása iránti igény oka, az igényt megalapozó körülmények).

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Kelt, ...

.....

fellebbezést benyújtó aláírása

ALKALMAZÁS ELŐTT GYŐZŐDJÖN MEG ARRÓL, HOGY A DOKUMENTUMNAK NEM JELENT-E MEG MÓDOSÍTÁSA VAGY NEM KERÜLT VISSZAVONÁSRA!
KINYOMTATÁST KÖVETŐEN A FELHASZNÁLÓ FELELŐSSÉGE A DOKUMENTUM AKTUALITÁSÁNAK ELLENŐRZÉSE!

A feljegyzés mindenesetekben tartalmazza:

- A határozat tárgyát
- A határozatban érintett személyek egyértelmű beazonosításához szükséges adatokat
- A határozat szempontjából lényeges dokumentumok megnevezését, egyedi azonosítóját
- A döntés eredményét
- A meghozott döntés indoklását
- A határozat hozatalának dátumát
- A határozatot hozó (vizsgaközpont vezető) aláírását
- A Dunaújvárosi Vizsgaközpont körbélyegzőjét

Ezenkívül tartalmazhat még minden olyan információt, ami a határozat szempontjából releváns.

ALKALMAZÁS ELŐTT GYŐZŐDJÖN MEG ARRÓL, HOGY A DOKUMENTUMNAK NEM JELENT-E MEG MÓDOSÍTÁSA VAGY NEM KERÜLT VISSZAVONÁSRA!
KINYOMTATÁST KÖVETŐEN A FELHASZNÁLÓ FELELŐSSÉGE A DOKUMENTUM AKTUALITÁSÁNAK ELLENŐRZÉSE!