



## SEMMELWEIS EGYETEM

Semmelweis Országos Egészségügyi és Szociális  
Vizgaközpont

vizgaközpont vezető  
**Fodor Balázs**

IV. 2. melléklet

### Szakmai és képesítő vizsgáztatás folytatásához az MSZ EN ISO/IEC 17024:2013 személytanúsítási szabvány szerint működő

### Semmelweis Országos Egészségügyi és Szociális Vizgaközpont

működését rögzítő Kézikönyv IV. 2. mellékletét képező

### Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend

Az eljárásrendben szereplő valamennyi információ a Semmelweis Egyetem Semmelweis Országos Egészségügyi és Szociális Vizgaközpont tulajdona.

Üzleti vagy más egyéb célra a Semmelweis Egyetem Semmelweis Országos Egészségügyi és Szociális Vizgaközpont vezetőjének előzetes írásbeli jóváhagyása nélkül nem használható fel.

Semmelweis Egyetem Semmelweis Országos Egészségügyi és Szociális Vizgaközpont Minden jog fenntartva.

P.H.

.....  
aláírás

Mellékletek száma: 1 db

## VÁLTOZÁSOK LISTÁJA

Változat megnevezése:	Hatálybalépés dátuma:	Hatálytalanítás dátuma:
Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend 01 változat	2021. december 5.	2022. február 2.
Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend 02 változat	2022. február 3.	2022. szeptember 13.
Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend 03 változat	2022. szeptember 14.	2023. június 22.
Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend 04 változat	2023. június 23.	

## Általános rendelkezések

### 1. Az eljárásrend célja

Az eljárásrend célja, hogy a Vizsgaközpont az egyetemi szintű, illetve a közvetlen irányítási rendszerébe illeszkedő módon és a vizsgaközponti integritás előmozdítása céljából, működése körében olyan panaszkezelési eljárást alakítson ki, amelynek alkalmazásával

- ✓ egységesen,
- ✓ egyszerűen,
- ✓ eredményesen és
- ✓ az érintettek jogos érdekeit maximálisan tiszteletben tartva

tudja kezelni az érintettek panaszait, fellebbezéseit, észrevételeit.

### 2. Az eljárásrend hatálya

Az eljárásrend hatálya kiterjed:

- ✓ a Vizsgaközponttal foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban álló személyekre,
- ✓ a jelentkezőkre
- ✓ a vizsgázókra,
- ✓ a panaszt, illetve fellebbezést benyújtó érintettekre

(a továbbiakban együtt: ügyfél).

### 3. Az eljárásrend tárgyi hatálya

Az eljárásrend a Vizsgaközpontnak a

- ✓ panasszal,
- ✓ fellebbezéssel,
- ✓ törvényességi kérelemmel

kapcsolatos eljárását rögzíti.

#### Fellebbezés:

Kérés, mely:

- ✓ a jelentkező, a jelölt esetében a kívánt tanúsítási státuszával kapcsolatban a vizsgaközpont által hozott döntés újbóli megfontolására,
- ✓ a vizsgázott, de még nem tanúsított (a tanúsításra vonatkozó döntés előtt álló) személy esetében a vizsgabizottság által javasolt értékelés módosítására és ez által pozitív tanúsításra vonatkozó döntés meghozatalára

irányul.

#### Panasz:

Elégedetlenség kifejezése, de nem fellebbezés, amelyet egy egyén vagy szervezet küld a vizsgaközpontnak meghatározott személy, szervezet vagy egy együttműködő partner vizsgával kapcsolatos magatartására, tevékenységére vonatkozóan, és amelyre választ vár.

### Törvényességi kérelem

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

A törvényességi kérelmet a szakképzési államigazgatási szervnek kell címezni, de a vizsgaközpontoz 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. (Szkr. 287. § (2) bekezdés)

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

## **4. A fellebbezés és a panasz benyújtása**

A Vizsgaközpont nem fogadja be, nem vizsgálja az eljárásrendben rögzített formai követelményeknek nem megfelelő kérelmet, illetve bejelentést.

### 4.1. Fellebbezés

- ✓ jelentkezés visszautasítása,
- ✓ felmentési kérelem visszautasítása,
- ✓ a vizsgabizottság által előzetesen közölt vizsgaeredmény el nem fogadása

esetén nyújtható be, minden esetben írásban, aláírással ellátva, elérhetőséget feltüntetve, személyes átadással vagy elektronikusan a Vizsgaközpont vezetőjének címezve.

#### 4.1.1 Jelentkezés visszautasítása:

Jelentkezés visszautasítása esetén az erről kézhez kapott döntést követően három napon belül van lehetősége írásban fellebbezést benyújtani az elutasított jelentkezőnek.

#### 4.1.2 Vizsgával kapcsolatos kérelmek (felmentés) visszautasítása:

Vizsgával kapcsolatos kérelmek (felmentés) visszautasítása esetén az erről kézhez kapott döntést követő három napon van lehetősége írásban fellebbezést benyújtani az elutasított jelöltnek.

#### 4.1.3 A vizsgabizottság által előzetesen közölt vizsgaeredmény el nem fogadása:

A vizsgabizottság által előzetesen közölt vizsgaeredmény el nem fogadása esetén a fellebbezést aznap, írásban, a megtámadás indokait alátámasztó bizonyítékokkal együtt lehet benyújtani.

A bizonyítékok hiánya a fellebbezés azonnali elutasítását vonja maga után.

### 4.2. Panaszt

- ✓ a Vizsgaközpont titkárságán személyesen, vagy
- ✓ írásban, névvel és elérhetőséggel ellátott levélben vagy elektronikusan a Vizsgaközpont vezetőjének címezve

lehet benyújtani.

A vizsgafolyamatban az esetleges reklamációk helyben, panaszként kezelhetők. Amennyiben a bejelentőnek nem áll módjában a panaszát írásba adni, úgy személyes jelenléte mellett a

Vizsgaközpont munkatársa a panaszt az IV.2.1 melléklet szerinti Panaszkezelési Jegyzőkönyvben rögzíti.

A panasz okait tekintve lehet:

- 4.2.1. A vizsgával összefüggő panasz:
  - 4.2.1.1. Értékeléssel összefüggésben tett panasz
  - 4.2.1.2. A vizsgafeltételekkel összefüggésben tett panasz
- 4.2.2. Egyéb, a Vizsgaközpont működésével, tevékenységével, folyamataival, esetleges mulasztásaival összefüggő panasz

4.2.1.1. Értékeléssel összefüggésben tett panasz:

Az Szkr. 275. §-a alapján a Vizsgaközpontot, a vizsgafelügyelőt és a vizsgabizottság további tagját az egyes vizsgatevékenységek tekintetében azok lezárásáig, a vizsgafelügyelőt, a vizsgabizottság további tagját és a vizsga jegyzőjét a vizsgaeredmények tekintetében azok kihirdetéséig titoktartási kötelezettség terheli.

Interaktív vizsgatevékenység:

Az Szkr. 260. § (2) bekezdése alapján az interaktív vizsgatevékenység feladatainak és javítási-értékelési útmutatójának elkészítéséről a szakképzésért felelős miniszter gondoskodik, így annak javítási-értékelési folyamataira a Vizsgaközpontnak nincs rálátása illetve ráhatása, a Vizsgaközpont csupán az interaktív vizsgatevékenység össz-eredményét tartja nyilván, illetve erről áll módjában tájékoztatást adni. Ennek okán az interaktív vizsgadolgozatok és azok értékelésének megtekintését nem áll módjában biztosítani, illetve ezzel kapcsolatos panaszt nem fogad.

Írásbeli vizsgatevékenység:

Az írásbeli vizsgafeladatok megoldására javasolt eredményt a vizsga lezárása előtt a vizsgázó tudomására kell hozni. A vizsgázó a kijavított és értékelt írásbeli dolgozatot és az értékelési útmutatót a lebonyolítási szabályzatban meghatározott módon és időben megtekintheti a vizsga helyszínén. Ez az időpont a projektvizsga napjától számított 72 óra, vagyis 3 naptári nap. A megtekintésre úgy kell időt biztosítani, hogy a vizsgázó az észrevételeit a vizsga rész -és összeredményeinek egyesítése előtt írásban leadhassa a vizsgaközpont vezetője vagy szakmai vezetője felé. Az észrevétel megtételének területei:

Észrevétel kizárólag az értékelési útmutatóban foglaltaktól

- o eltérő részpontoszámok
- o értékelés számszaki hibája esetében, téves összesítő eredmény tekintetében tehető.

A vizsgázónak a kijavított és értékelt dolgozatra tett észrevételeit illetően a vizsgabizottság határoz. A kijavított és értékelt írásbeli dolgozatot, az eredeti írásbeli vizsgafeladat egy példányát, a javítási-értékelési útmutatókat – ha a programkövetelmény másképp nem rendelkezik – a vizsga lezárásának utolsó napja előtt egy nappal el kell juttatni a vizsgaelnökhöz. A vizsgaelnök kezdeményezi az írásbeli vizsgatevékenység javasolt értékelésének megváltoztatását, ha a dolgozatban téves javítást, ki nem javított hibát, helytelen rész, illetve összpontoszámot talált.

Projektfeladat vizsgatevékenység:

Projektfeladat vizsgatevékenység esetén panasz kizárólag az értékelőlap szerinti értékelés számszaki hibája esetében tehető. Tekintettel arra, hogy a vizsgázóknak az értékelő lap megtekintésére nincs lehetőségük, a projektfeladat vizsgatevékenység értékelésével kapcsolatban tett panaszuk keretében az értékelőlap számszaki felülvizsgálatát kérhetik.

A vizsgázónak a kijavított és/vagy értékelt projektfeladat vizsgatevékenységére tett panaszát illetően a Vizsgaközpont dönt. A Vizsgaközpont határoz vizsgatevékenység javasolt értékelésének megváltoztatásáról, ha az értékelő lap számszaki hibát tartalmaz.

#### 4.2.1.2. A vizsgafeltételekkel összefüggésben tett panasz:

Amennyiben a vizsgafeladatok végrehajtása során a vizsgázó úgy ítéli meg, hogy a feltételek nem felelnek meg a követelményeknek, (pl. kevesebb időt biztosítottak az előírtnál vagy a berendezés, eszköz műszaki állapota a vizsgatevékenység alatt kifogásolható volt), úgy panaszát az észleléssel egyidejűleg kell megtennie a vizsgabizottság felé szóban, majd szükség esetén a Vizsgaközpont felé írásban is.

#### 4.3. A benyújtott dokumentumnak az alábbiakat kell tartalmaznia:

- ✓ A fellebbezést benyújtó, illetve a panaszos személyazonosító adatai
- ✓ A fellebbezés, illetve a panasz tárgya, indoklása
- ✓ A fellebbezés, illetve a panasz kelte, helye
- ✓ A fellebbezés beérkezéséről a Vizsgaközpont a kérelmezőt írásban tájékoztatja.

A Vizsgaközpont nem fogad bizonyítványban /oklevélben megjelölt minősítéssel kapcsolatos fellebbezést.

#### 4.4. A személyesen benyújtott fellebbezés, panasz esetén annak átvételét az átvevő személy dokumentáltan igazolja a benyújtónak. A fellebbezést, panaszt a Vizsgaközpont bármely munkatársa köteles átvenni, gondoskodni annak iktatásáról. Az átvett fellebbezésből, vagy panaszból egy példányt vissza kell adni a benyújtójának, amelyen szerepel:

- ✓ az „átvettem” felirat,
- ✓ az átvétel dátuma,
- ✓ az átvevő személy aláírása.

A levélen, elektronikus levélen beérkező panaszt, illetve az írásban érkező fellebbezést a titkárság iktatja, azonnali válaszevélben igazolja vissza a beérkezést.

A titkárság nyilvántartásba vesz minden beérkező fellebbezést, panaszt.

Minden beérkezett fellebbezést, panaszt egy munkanapon belül továbbítani kell a vizsgaközpont vezetőnek, aki gondoskodik az adott probléma kivizsgálásáról.

## 5. A kivizsgálás folyamata

A fellebbezés, illetve a vizsgával, a Vizsgaközpont működésével, tevékenységével, folyamataival, esetleges mulasztásaival összefüggésben érkezett panasz kivizsgálását a Vizsgaközpont vezetője, tudomására jutását követően azonnal, elrendeli.

Minden érkező panasz, illetve fellebbezés elbírálásra kerül abból a szempontból, hogy az a Vizsgaközpont felelősségi körébe tartozó, a Vizsgaközpont tevékenységével kapcsolatos-e.

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

- ✓ fellebbezés 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 vezetője érintett, az ilyen panaszt az SE Jogi főigazgatónak kell elküldeni, iktatott levélben és ő kijelöli a vizsgálat menetét.

A bizottság tagjai az ügy tárgyától függően

- ✓ a vizsgaközpont állandó munkavállalói/egyéb foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban áll dolgozói (akik a kivizsgálási tevékenységet munkakörükben / megbízási jogkörükben végzik el),
- ✓ a vizsgabizottsági tagi és szakértői névjegyzéken szereplő személyek (akik a kivizsgálási tevékenységet külön erre vonatkozó megbízási keretében végzik el)

közül jelölhetők ki.

## 6. A döntés

A Vizsgaközpont vezetője mérlegeli az intézkedési tervben lévő javaslatokat, és dönt azok tárgyában. A megerősítő, illetve elutasító döntéséről a Vizsgaközpont vezetője aláírt, írásos dokumentumban értesíti a fellebbezést benyújtó, illetve a panaszos ügyfelet. A döntést minden esetben indokolással és jogszabályra, illetve belső dokumentumra hivatkozással kell ellátni.

## 7. Panaszok és kérelmek nyomon követhetősége, dokumentáltsága

A vizsgaközpont szakmai vezetője felelős a panaszok és kérelmek kivizsgálási folyamatának, nyomon követésének dokumentáltságáért.

### Tájékoztatás, adatvédelem

#### 1. Tájékoztatás

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

#### 2. Adatvédelem

A fellebbezés, panasz benyújtójának személyes adatait a Vizsgaközpont az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli. Az erről szóló adatkezelési tájékoztató a honlapon elérhető.

### Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

#### 1. Képesítő vizsga

Fellebbezéssel, panasszal összefüggésben meghozott döntésre kizárólag a Vizsgaközpont jogosult.

#### 2. Szakmai vizsga

Amennyiben a fellebbezéssel, illetve a panaszkezeléssel összefüggésben a Vizsgaközpont által meghozott döntést a jelentkező, jelölt, tanúsított személy nem fogadja el, további jogorvoslatért a szakképzési államigazgatási szervhez, a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Hivatalhoz (NSZFH) fordulhat.

Törvényességi kérelem: lásd: Általános rendelkezések 3. pont.

### Kihirdetés, hatályba lépés

Jelen eljárásrendet a Vizsgaközpont a honlapján nyilvánosságra hozza.