



SEMMELWEIS EGYETEM

Semmelweis Országos Egészségügyi és Szociális
Vizgaközpont

Akkreditált Szakképzési Vizgaközpont

Dokumentum kódszáma: SE-VK-SZ-02-10

Kiadó személy neve: Fodor Balázs

Hatályba helyezés dátuma: 2025. január 1.

Verziószám: V01

Semmelweis Országos Egészségügyi és Szociális Vizgaközpont

Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend

A kézikönyvben 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.




.....
kiadó személy aláírása

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,
- ✓ konstruktívan,
- ✓ eredményesen,
- ✓ pártatlan módon,
- ✓ a kellő időben és
- ✓ az érintettek jogos érdekeit maximálisan tiszteletben tartva

tudja kezelni az érintettek panaszait, észrevételeit.

2. Az eljárásrend hatálya

Az eljárásrend hatálya kiterjed:

- ✓ a vizsgaközponttal foglalkoztatásra irányuló, vagy egyéb jogviszonyban álló személyekre,
- ✓ a jelentkezőkre
- ✓ a vizsgázókra,
- ✓ a panaszt benyújtó érintettekre, szervezetekre

(a továbbiakban együtt: ügyfél).

3. Az eljárásrend tárgyi hatálya

Az eljárásrend a vizsgaközpontnak a

- a) törvényességi kérelemmel,
- b) panasszal,

kapcsolatos eljárását rögzíti.

Törvényességi kérelem

A szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 12/2020. (II. 7.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Szkr.) 287. §-ában meghatározott kérelem.

Panasz:

Elégedetlenség kifejezése, 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

Az 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 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. (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)

Panasz, panaszkezelés

1. A panasz benyújtásának tárgyköre:

A panasz az Általános rendelkezések fejezet panaszra vonatkozó fogalom meghatározása szerinti tárgykörű elégedetlenségi kifejezés, mely lehet:

a) 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 – amennyiben a panasz tárgya a szóbeli jelzés alapján tett azonnali helyszíni intézkedéseket követően is fennáll – a vizsgaközpont felé írásban is. Az írásban történő panasztételi szándékot a vizsga jegyzőjének jelezni szükséges

b) Egyéb, a vizsgaközpont működésével, tevékenységével, folyamataival, esetleges mulasztásaival összefüggő panasz.

A panasz tárgyköre nem lehet a vizsga kihirdetett eredményére vonatkozóan tett panasz, észrevétel, a vizsgaközpont nem fogad bizonyítványban /oklevélben megjelölt minősítéssel kapcsolatos fellebbezést.

2. A panasz benyújtása, érkeztetése

2.1. A panasz benyújtásra vonatkozó határidő:

a) a vizsgafeltételekkel összefüggésben tett panasz:

a. az írásbeli panasztételi szándék jelzése a jegyző felé: az észlelést követő azonnali, de eredménytelen helyszíni intézkedéseket követően azonnal,

b. a panasszal érintett vizsgatevékenység befejezésének időpontjáig,

b) az egyéb, a vizsgaközpont működésével, tevékenységével, folyamataival, esetleges mulasztásaival összefüggő panasz esetén – a kivizsgálendő körülmények aktualitásának megmaradását figyelembe véve – az észlelést követő 10 munkanapon belül.

2.2. A panasztétellel kapcsolatos tartalmi és formai megkötések:

A vizsgaközpont a panaszok bejelentésére és a kivizsgálás dokumentálására *Panaszkezelési jegyzőkönyv* formanyomtatványt alkalmaz, mely a vizsgaközpont honlapján kérés nélkül elérhető, nyilvános. A vizsgaközpont nem fogadja be, nem vizsgálja azon panaszokat, amelyek nem a

Panaszkezelési jegyzőkönyv formanyomtatványon kerülnek benyújtásra, és nem tartalmazzák a jelen eljárásrend „A panasz benyújtásának elfogadott módja” fejezetében rögzített formai követelmények szerinti adatokat, információkat.

2.3. A panasz benyújtásának elfogadott módja

Panaszt

- a) a vizsgaközpont irodájában személyesen,
- b) a vizsgafeltételekkel összefüggésben tett panasz esetén a vizsgatevékenység helyszínén a jegyzőnek átadva személyesen vagy
- c) 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 a *Panaszkezelési jegyzőkönyv* formanyomtatványon rögzíti.

A benyújtott dokumentumnak az alábbiakat kell tartalmaznia:

- ✓ A panaszos személyazonosító és elérhetőségi adatai,
- ✓ A panasz tárgya, leírása, indoklása,
- ✓ A panasz kelte.

2.4. A panasz érkeztetése, a beérkezés visszaigazolása

A személyesen benyújtott panasz esetén annak átvételét az átvevő személy dokumentáltan igazolja a benyújtónak. A panaszt a vizsgaközpont bármely munkatársa köteles átvenni, gondoskodni annak iktatásáról. Az átvevőnek úgy kell eljárnia, hogy a panasz benyújtása ne eredményezzen diszkriminatív lépést a panaszos féllel szemben. Az átvett panaszról egy példányt vissza kell adni a benyújtójának, amelyen szerepel:

- ✓ a panaszt átvevő aláírása,
- ✓ a panasz visszaigazolási dátuma (átvétel dátuma),
- ✓ a visszaigazolást küldő neve (az egy példányt visszaadó neve).

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

A vizsgaközpont nyilvántartásba vesz minden beérkező panaszt, azt – iktatás mellett – jegyzőkönyvi sorszámmal látja el.

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

3. A kivizsgálás folyamata, a kivizsgálásra rendelkezésre álló idő

A panasz kivizsgálását a vizsgaközpont vezetője, tudomására jutását követően azonnal, elrendeli, oly módon, hogy a panasz kivizsgálása ne eredményezzen diszkriminatív lépést a panaszos féllel szemben. Minden érkező panasz, 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)

- ✓ 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 függetlenül

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

közül jelölhető ki.

4. A döntés, a panaszt benyújtó személy tájékoztatása a vizsgálat eredményéről

A vizsgaközpont vezetője mérlegeli az intézkedési tervben lévő javaslatokat, és dönt azok tárgyában oly módon, hogy a döntés ne eredményezzen diszkriminatív lépést a panaszos féllel szemben. A döntést minden esetben indokolással és jogszabályra, illetve belső dokumentumra hivatkozással kell ellátni.

5. A helyesbítő, megelőző intézkedések

Amennyiben a panaszt tárgyköre-témája, és a kivizsgálás eredménye indokolja, a kivizsgálás eredményével összefüggésben meg kell határozni a szükséges helyesbítő, megelőző intézkedéseket a *Vizsgaközponti irányítási rendszer* dokumentumban a helyesbítő intézkedések és a megelőző intézkedések vonatkozásában rögzített eljárások lefolytatásával.

6. Panaszok és kérelmek nyomon követhetősége, dokumentáltsága

A vizsgaközpont szakmai vezetője felelős a panaszok és kérelmek kivizsgálási folyamatának, nyomon követésének dokumentáltságáért, vagyis a *Panasz nyilvántartás* naprakész vezetéséért.

A *Panasz nyilvántartás* naprakész vezetése biztosítja, hogy a vizsgaközpont minden törvényességi kérelmet, és panaszt nyilvántart. A *Dokumentum és iratkezelési szabályzat – dokumentum mátrix* dokumentum feljegyzések megőrzésével kapcsolatos rendelkezései biztosítják, hogy a panaszok dokumentációját a vizsgaközpont 5 évig megőrzi.

Tájékoztatás, adatvédelem

1. Tájékoztatás

A panasz benyújtóját a Vizsgaközpont minden esetben tájékoztatja döntéséről. A megerősítő, illetve elutasító döntéséről a vizsgaközpont vezetője vagy a szakmai vezető a vizsgaközpont vezető által aláírt, írásos dokumentumban – a *Panaszkezelési jegyzőkönyv* formanyomtatvány döntést is tartalmazó változatának megküldésével – értesíti a panaszos ügyfelet.

Amennyiben a panaszban, már korábban vizsgázott személy(ek) is bizonyítottan érintett(ek) és informálásuk indokolt, úgy őt (őket) a vizsgaközpont szükség szerint a kivizsgálási eljárás alatt, de legkésőbb a panaszos döntésről történő értesítésével egyidejűleg tájékoztatja. Ezen tájékoztatást a panaszos személy személyes és elérhetőségi adatainak kiadása nélkül szükséges megtenni, a kitöltött *Panaszkezelési jegyzőkönyv* nem megküldhető/kiadható, a tájékoztatást egy ettől eltérő, de a szükséges információkat adekvátan tartalmazó tájékoztatóban írásban szükséges megtenni (sablondokumentum nem került kialakításra).

2. Adatvédelem

A 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 vizsgaközpont honlapján elérhető.

Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

1. Képesítő vizsga

A panasszal összefüggésben meghozott döntésre kizárólag a vizsgaközpont jogosult.

2. Szakmai vizsga

Amennyiben a panaszkezeléssel összefüggésben a vizsgaközpont által meghozott döntést a panaszos személy nem fogadja el, további jogorvoslatért a szakképzési államigazgatási szervhez, a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Hivatalhoz (NSZFH) fordulhat.

Törvényességi kérelem: lásd: erre vonatkozó külön fejezetben.

Kihirdetés, hatályba lépés

Jelen eljárásrend kérés nélkül hozzáférhető, nyilvános, azt a vizsgaközpont a honlapján közzéteszi.