

Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend

Érvénybe lépett: 2022.07.22.


Verziószám: 2.0

Verziókövetés:

A dokumentum kiegészítésre került a Méltányossági kérelem, és a vizsgabetekintés szabályozásával. Kisebbszöveg pontosítások és a jobb értelmezhetőség kedvéért bekezdés átstrukturálás történtek korrektúra szerint.

A dokumentum kiegészítésre került a betekintésre szolgáló határidővel

Összeállította:



Takács Mónika
minőségirányítási vezető

Jóváhagyta:



Simon Ferenc
vizsgaközpont vezető

I. Általános rendelkezések

1. Az eljárásrend célja

Az eljárásrend célja, hogy a Training360 Vizsgaközpont (továbbiakban: vizsgaközpont) működése 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.

2. Az eljárásrend hatálya

Az eljárásrend hatálya kiterjed:

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

3. Az eljárásrend tárgyi hatálya

Az eljárásrend a vizsgaközpontnak a panasszal, egyéb kérelmekkel (méltányossági és felülvizsgálati kérelem), valamint a törvényességi kérelemmel kapcsolatos eljárását rögzíti.

Fellebbezés:

Az ügyfélnek a vizsgaközpont által – a vizsgáztatással kapcsolatos folyamat bármely szakaszában – hozott döntés felülvizsgálatára vonatkozó kérelme. (továbbiakban felülvizsgálati kérelem)

Méltányossági kérelem:

Az ügyfélnek az adott vizsga leltételéhez kapcsolódó kérelme, melynek során a vizsga halasztását kéri valamilyen külső akadályozó tényező felmerülése okán (pl. személyes/családi ok, betegség).

Panasz:

A panasz olyan kérelem, bejelentés, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. Az eljárásban panasznak minősül minden az ügyfélnek a vizsgabizottság valamely tagja, vagy a vizsga személyzetének más tagja tevékenységével vagy mulasztásával, a vizsgaközponttal kapcsolatos kifogása, reklamációja bejelentése.

4. A felülvizsgálati kérelem és a panasz benyújtása

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

4.1.1. Felülvizsgálati kérelmet minden esetben – a vizsgaközpont vezetőjének címezve – írásban, aláírással ellátva, elérhetőséget feltüntetve, személyes átadással vagy elektronikusan (vizsgakozpont@training30.com) kell benyújtani. Felmentési és méltányossági kérelem az e-Kréta rendszerben is benyújtható elektronikus formában, vagy az onnan letölthető minta szerint e-mailben a vizsgaközpont vezető részére (vizsgakozpont@training30.com) megküldve.

Felülvizsgálati kérelem

- jelentkezés visszautasítása (jelentkezési lap érvénytelen, ha hiányosan vagy rosszul kitöltött, nincs aláírva vagy a jelentkezőt nem lehet beazonosítani, vagy határidőn túl érkezett meg. Elutasításra kerül a jelentkezés, ha díjfizetés határidejére nem történik meg)
- felmentési vagy méltányossági kérelem visszautasítása esetén vagy
- vizsgabetekintés igény esetén: a teljesített és értékelt vizsgatevékenység (teljesített vizsgafeladatok) szakmai áttekintése a mérő/értékelő/vizsgaközpont vezető jelenlétében

nyújtható be.

4.1.2. A felülvizsgálati kérelemnek legalább tartalmaznia kell a felülvizsgálat tárgyát, indoklását, a kérelmező adatait, kérelem keltét. A felülvizsgálati kérelem, illetve panasz beérkezéséről a vizsgaközpont a kérelmezőt írásban tájékoztatja.

4.1.3. Jelentkezés visszautasítása esetén az erről kézhez kapott döntést követően három napon belül van lehetősége felülvizsgálati kérelmet benyújtani az elutasított jelöltnek, írásban.

4.1.4. Vizsgával kapcsolatos kérelem (felmentés) vagy méltányossági kérelem visszautasítása esetén az erről kézhez kapott döntést követő három napon belül van lehetősége felülvizsgálati kérelmet benyújtani az elutasított jelöltnek, írásban.

4.1.5. Vizsgabetekintési igény írásban vagy e-mailben tehető a vizsgaközpont vezető részére a vizsgabefejezését követő legkésőbb 3 munkanapon belül.

4.1.6. Bizonyítványban / oklevélben megjelölt minősítéssel kapcsolatosan felülvizsgálati kérelem nem adható be.

4.2. Panaszt személyesen a vizsgaközpontban, vagy – a vizsgaközpont vezetőjének címezve – írásban, (névvel és elérhetőséggel ellátott) levélben vagy elektronikusan (vizsgakozpont@training30.com) lehetséges benyújtani. A panasznak legalább tartalmaznia kell a panasz tárgyát, indoklását, a panaszos adatait, panasz keltét. Amennyiben a bejelentőnek nem áll módjában a panaszát írásba adni, úgy személyes jelenléte mellett a vizsgaközpont munkatársa a panaszt a 1. sz. melléklet szerinti Panaszkezelési Jegyzőkönyvben rögzíti.

4.3. A beérkező felülvizsgálati kérelmet, panaszt a vizsgaközpont nyilvántartásba vesz. Minden beérkezett felülvizsgálati kérelmet, panaszt egy munkanapon belül továbbítani kell a vizsgaközpont vezetőnek, aki gondoskodik az adott probléma kivizsgálásáról.

4.4. A személyesen benyújtott felülvizsgálati kérelem, panasz esetén az átvevő személy dokumentáltan igazolja a felülvizsgálati kérelem, illetve a panasz átvételét a benyújtónak. A felülvizsgálati kérelmet, panaszt a vizsgaközpont bármely munkatársa köteles átvenni, gondoskodni annak iktatásáról. Az átvett felülvizsgálati kérelemből vagy panaszról egy példányt vissza kell adni benyújtójának, amelyen szerepel az „átvettem” felirat az átvétel dátumával és az átvevő személy aláírásával.

5. Értékeléssel kapcsolatos panaszok kezelése

A vizsga során az értékeléssel összefüggő észrevételeit a vizsgázó, a vizsgaszabályzatban rögzített módon teheti meg az alábbiak szerint:

Írásbeli vizsgatevékenység értékelésével összefüggésben: a vizsgázó a kijavított és értékelt írásbeli vizsgadolgozatot és az értékelési útmutatót a lebonyolítási szabályzatban meghatározott módon és időben megtekintheti. Amennyiben a megtekintés során esetleg ügyfélpanasz esetén annak jogossága bizonyos lesz, a vizsgaközpont vezető kötelezi a mérőt/értékelőt a vizsgaeredmények felülvizsgálatára (beleértve ebbe a panaszos és a többi potenciálisan érintett vizsgázót).

Gyakorlati (Projektfeladat) vizsgatevékenység értékelésével összefüggésben: a vizsgázó a kijavított és értékelt írásbeli vizsgadolgozatot és az értékelési útmutatót a lebonyolítási szabályzatban meghatározott módon és időben megtekintheti.

Panasz kizárólag az értékelési útmutatóban foglaltaktól eltérő javítás vagy az értékelés számszaki hibája esetében tehető. A vizsgázónak a kijavított és értékelt dolgozatra tett panaszait illetően a vizsgaközpont dönt. A vizsgaközpont határoz a vizsgatevékenység javasolt értékelésének megváltoztatásáról, ha a vizsgafeladatok javításánál az értékelési útmutatóban foglaltakat nem vették figyelembe, vagy a vizsgafeladatokban téves javítás, ki nem javított hiba található.

Interaktív vizsgatevékenység esetén a javított vizsgadolgozatba betekintés lehetőségéről, módjáról való rendelkezésre vizsgaközpont, a szakképzésért felelős minisztérium utasításai alapján kaphat felhatalmazást, ennek birtokában vizsgaközpont az érintetteket tájékoztatja.

6. Vizsgázási feltételekkel összefüggésben tett panasz

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 kell megtennie a vizsgabizottságnak szóban, majd szükség esetén a vizsgaközpontnak írásban is, legkésőbb a vizsgatevékenységek lezárását követő 24 órán belül.

7. Panasz egyéb a vizsgaközpont működésével, tevékenységével, folyamataival, esetleges mulasztásaival összefüggésben

Lásd a 6. pont szabályozásait!

8. A kivizsgálás folyamata

A felülvizsgálati kérelem, 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 felülvizsgálati kérelem elbírálásra kerül abból a szempontból, hogy az a Training360 Vizsgaközpont felelősségi körébe tartozik-e, a vizsgaközpont tevékenységével kapcsolatos-e.

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

- felülvizsgálati kérelem 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, úgy a bizottságot a minőségirányítási vezető jelöli ki. A döntéshez szükséges minden információ összegyűjtéséért és ellenőrzéséért az minőségirányítási vezető a felelős.

9. A döntés

A vizsgaközpont vezetője mérlegeli az intézkedési tervben lévő javaslatokat és dönt azok tárgyában. A vizsgaközpont vezető személyes érintettsége esetén a minőségirányítási vezető a döntés jóváhagyója. A megerősítő, illetve elutasító döntéséről a vizsgaközpont vezetője aláírt, írásos dokumentumban értesíti a kérelmező panaszos felet.

10. Panaszok és kérelmek nyomon követhetősége, dokumentáltsága

A panaszok és kérelmek kivizsgálási folyamatának, nyomon követésének dokumentáltságáért a minőségirányítási vezető a felelős.

II. Tájékoztatás, adatvédelem

1. Tájékoztatás

Minden esetben, amikor a felülvizsgálati kérelem, panasz benyújtója nevét és elérhetőségét megadta, a vizsgaközpont döntéséről e-mailben vagy postai úton tájékoztatja.

2. Adatvédelem

A felülvizsgálati 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.

III. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

1. Képesítő vizsga

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

2. Szakmai vizsga

Amennyiben felülvizsgálati 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.

3. 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.

IV. Kihirdetés, hatályba lépés

Jelen eljárásrendet a vizsgaközpont nyilvánosságra hozza. A hatályba lépés dátuma megegyezik az érvénybe lépés dátumával.

1.sz. melléklet Panaszkezelési jegyzőkönyv

I.sz. melléklet

PANASZKEZELÉSI JEGYZŐKÖNYV		Jegyzőkönyv száma:
Jegyzőkönyv készítés dátuma:		Érintett vizsga azonosítója:.....
		Érintett vizsgaidőszak:.....
		Iktatószám:.....
A panaszt benyújtó neve:		
A panaszt benyújtó elérhetősége (cím, telefonszám, e-mail):		
A panaszt átvevő neve:		Az átvétel ideje:
A panasz leírása vagy az írásban beadott panasz tárgya		
.....		
Panaszos aláírása		Dokumentum átvevő aláírása
A panasz visszaigazolási dátuma:	Visszaigazolást küldő személy:	
A panasz kivizsgáló /elbíráló bizottság tagjai:	
A döntés és a tervezett helyesbítő / megelőző intézkedés: (vagy a hivatkozás leírása)		
A tervezett helyesbítő / megelőző intézkedés felelőse:..... határideje:.....		
Elrendelés dátuma: Vizsgaközpont vezető aláírása		
Bejelentő felé a döntés értesítésének dátuma/ módja:		
<input type="checkbox"/> A helyesbítő / megelőző intézkedéseket ellenőriztük és megfelelőnek találtuk. <input type="checkbox"/> A helyesbítő/ megelőző intézkedéseket ellenőriztük és nem találtuk megfelelőnek.		
Dátum	minőségirányítási vezető	
Megjegyzés:		