




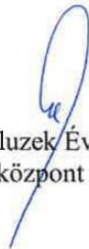
NSZFH/tmszc-vizsgakp/000109-15/2023.

PANASZKEZELÉSI ÉS JOGORVOSLATI ELJÁRÁSREND VERZIÓSZÁM: 4.

Összeállította:


Barkóczy Viktória
irányítási vezető

Jóváhagyta:


Sluzek Éva
vizsgaközpont vezető



Érvénybe lép: 2023 szeptember 18.



Tartalomjegyzék

Mellékletek: Formanyomtatvány a számmal, megnevezéssel és az életbe léptetés dátumával azonosítva. Mellékletek önállóan módosulnak.	1
1. Az eljárásrend célja	3
2. Az eljárásrend hatálya	3
3. A panasz meghatározása	3
4. Az ötlet meghatározása	3
5. A panasz benyújtása	4
5.1. Személyesen és levélben benyújtott panasz	4
5.2. A panasz- és ötletláda fizikai változata	4
5.3. Elektronikusan érkező panasz kezelése	4
6. A panasz elbírálása	5
6.1. Személyesen benyújtott panasz esetén	5
6.2. A panasz- és ötletládába érkező panasz esetén	5
7. A kivizsgálás folyamata	5
8. A döntés.....	5
9. Panaszok nyomon követhetősége, dokumentáltsága.....	6
10. Tájékoztatás, adatvédelem	6
10.1. Tájékoztatás	6
10.2. Adatvédelem	6
11. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről szakmai vizsga és képesítő vizsga esetén egyaránt	6
11.1. Törvényességi kérelem	6
12. Kihirdetés, hatályba lépés	7

Mellékletek: Formanyomtatvány a számmal, megnevezéssel és az életbe léptetés dátumával azonosítva. Mellékletek önállóan módosulnak.



Melléklet hivatkozási szám	Melléklet név	Életbe léptetés dátuma
1.sz. melléklet	Bontási jegyzőkönyv	2021.09.02.
2.sz. melléklet	Panaszkezelési jegyzőkönyv	2021.09.02.

Módosítások jegyzéke		
Fejezet	Utolsó módosítások tartalma	Dátum



1. Az eljárásrend célja

Az eljárásrend célja, hogy a Tolna Vármegyei 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.

Panaszokat, ötleteket személyesen a Panasz- és ötletládában levélben, vagy elektronikus úton e-mailben lehet benyújtani:

otletek.vizsgakozpont@tmszc.hu,

panaszok.vizsgakozpont@tmszc.hu, illetve a

vizsgakozpont@tmszc.hu címekre.

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 vizsgára jelentkezőkre, illetve a vizsgafolyamatban résztvevőkre, valamint a panaszt, 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. Az ötlet meghatározása

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

5. A panasz benyújtása

5.1. Személyesen és levélben benyújtott panasz

A Vizsgaközpontnak minden panaszt 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.

5.2. A panasz- és ötletláda fizikai változata

A panasz- és ötletláda fizikai változata a Vizsgaközpont bejáratánál elhelyezett postaláda, amely olyan területen van elhelyezve, ami nincs biztonsági kamera látóterében. A panasz- és ötletládát a Vizsgaközpont legalább két kijelölt munkatársa üríti minden hónap első hétfői napján.

A Panasz-és ötletláda ürítésének tényét Bontási jegyzőkönyvben kell rögzíteni abban az esetben is, ha a ládában nincs észrevétel.

A láda ürítéséről Bontási jegyzőkönyvet (1. sz. melléklet) kell felvenni és amennyiben az ötletláda tartalmaz panaszt, úgy panaszkezelési jegyzőkönyvet (2. sz. melléklet) is ki kell tölteni.

A jegyzőkönyvben szerepelnie kell a következőknek:

- a felbontás időpontja,
- a láda tartalma (beadványok száma),
- jelen lévők neve, munkaköre, aláírása.

5.3. Elektronikusan érkező panasz kezelése

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.

6. A panasz elbírálása

6.1. Személyesen benyújtott panasz esetén

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

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

A benyújtott panaszt a vizsgaközpont vezetőjének adminisztrátora haladéktalanul nyilvántartásba veszi az 1. számú mellékletben szereplő Panaszkezelési jegyzőkönyvben. A munkatárs a panasz beérkezését 1 munkanapon belül továbbítja a vizsgaközpont vezetőnek vagy az irányítási vezetőnek, aki gondoskodik az adott probléma kezeléséről.

6.2. A panasz- és ötletládába érkező panasz esetén

A beadványok kivizsgálási, elbírálási fórumait a titkárság előterjesztése alapján a vizsgaközpont vezetője határozza meg.

7. 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 az irányítási vezető jelöli ki. A döntéshez a szükséges minden információ összegyűjtéséért és ellenőrzéséért az irányítási vezető a felelős.

8. 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 az irányítási vezető tervezi meg és felügyeli annak végrehajtását.

A panaszost a döntésről öt napon belül írásban értesíti a Vizsgaközpont.

9. Panaszok nyomon követhetősége, dokumentáltsága

A panaszok kivizsgálási folyamatának, nyomon követésének dokumentáltságáért az irányítási vezető a felelős.

10. Tájékoztatás, adatvédelem

10.1. Tájékoztatás

Amennyiben a panasz, illetve az ötlet benyújtója nevét és elérhetőségét megadta, a Vizsgaközpont döntéséről tájékoztatja. A tájékoztatásért a titkárság felel.

10.2. Adatvédelem

A panasz, illetve az ötlet benyújtójának személyes adatait a Vizsgaközpont az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli. Az erről szóló adatkezelési tájékoztató a panasz- és ötletláda fizikai változata mellett elhelyezzük nyomtatott formában, valamint a panasz- és ötletláda elektronikus felületén elérhetővé tesszük.

11. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről szakmai vizsga és képesítő vizsga esetén egyaránt

11.1. 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 vizsgaközpontoz 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.

12. Kihirdetés, hatályba lépés

Jelen eljárásrendet nyilvánosságra kell hozni a Vizsgaközpont honlapján. A jelen eljárásrend alapján a panasz- és ötletláda fizikai és elektronikus változata a Vizsgaközpont ügyfélszolgálatának tevékenységének kezdetétől elérhető. Az ötletláda fizikailag az ügyfélszolgálatot található meg olyan helyen, ahol a biztonsági kamera azt nem látja.