



Pécsi Tudományegyetem Egészségtudományi Kar Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont

Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend

ER-04

Hatályba lép: 2026.03.12.

Kiadta:

Dr. Bányai Dávid
vizsgaközpont vezető

H-7621 Pécs • Vörösmarty u. 4.

T.: +36 72 501-500/38410 mellék • E.: vizsgakozpont@etk.pte.hu

Száma: ER04	Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend	Kiadás dátuma:2026.03.12.
Verzió: 2.0		1 /10 oldal



Tartalomjegyzék

1.	Illetékesség, felelősség és hatáskör	3
2.	§ [Általános rendelkezések]	4
1.1.	Az eljárásrend célja	4
1.2.	Az eljárásrend hatálya	5
1.3.	Az eljárásrend tárgyi hatálya	5
1.4.	A felülvizsgálati kérelem és a panasz benyújtása	6
1.5.	A kivizsgálás folyamata.....	7
1.6.	A döntés	8
1.7.	Panaszok és kérelmek nyomon követhetősége, dokumentáltsága.....	8
3.	§ [Tájékoztatás, adatvédelem].....	9
2.1.	Tájékoztatás	9
2.2.	Adatvédelem.....	9
4.	§ [Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről].....	9
3.1.	Képesítő vizsga	9
3.2.	Szakmai vizsga	9
5.	§ [Törvényességi kérelem]	10

Módosítások jegyzéke			
	Fejezet/Melléklet	Módosítás tartalma	Módosítás hatálya
1	Teljes dokumentum	Jogszabályváltozás miatti szöveghelyesbítés (elnevezések)	2025.10.15.
2	1.3. a)	pontosítás	2026.03.12.
3	1.4.	számozás módosítása	2026.03.12.
4	1.7.	pontosítása	2026.03.12
5			
6			

H-7621 Pécs • Vörösmarty u. 4.

T.: +36 72 501-500/38410 mellék • E.: vizsgakozpont@etk.pte.hu

Száma: ER04	Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend	Kiadás dátuma:2026.03.12.
Verzió: 2.0		2 /10 oldal



1. Illetékesség, felelősség és hatáskör

A panaszok kezelésével a helyesbítő és megelőző tevékenységgel, kapcsolatos fontosabb illetékességeket, felelőségeket és hatásköröket az alábbi hatásköri mátrix foglalja össze.

A jelölések értelmezése:

D | döntés a feladat végrehajtásáról

V | a feladat végrehajtása

E | a feladat végrehajtásában való kötelező együttműködés

T | a feladatról tájékoztatást kap

V - Vizsgaközpontvezető

SZ – Szakmai vezető

VSZ – Vizsgaszervező

Feladatok, tevékenységek	V	SZ	VSZ
A felülvizsgálati kérelem és a panasz fogadása	T	T	V
A benyújtott dokumentum ellenőrzése	T	E	V
A beérkező panasz, illetve felülvizsgálati kérelem adminisztrációja	T	T	V
Kivizsgálási folyamat	E	E	E
Döntés a Jelentkezés visszautasításáról	D	E	T
Döntés a Vizsgával kapcsolatos kérelem (felmentés) visszautasítása	D	E	T
Döntés a Vizsgával kapcsolatos panaszról	D	E	T
Döntés egyéb a vizsgaközpont működésével, tevékenységével, folyamataival, esetleges mulasztásaival összefüggésben tett panaszról.	D	E	T
Tájékoztatás	T	E	V

H-7621 Pécs • Vörösmarty u. 4.

T.: +36 72 501-500/38410 mellék • E.: vizsgakozpont@etk.pte.hu

Száma: ER04	Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend	Kiadás dátuma: 2026.03.12.
Verzió: 2.0		3 / 10 oldal



Feladatok, tevékenységek	V	SZ	VSZ
Adatvédelem	T	T	V
A nem megfelelő termék kezelés elrendelése	V	E	T
Helyesbítő tevékenység elrendelése	V	E	T
Megelőző tevékenység elrendelése	V	E	T

2. § [Általános rendelkezések]

1.1. Az eljárásrend célja

Az eljárásrend célja, hogy a Pécsi Tudományegyetem Egészségtudományi Kar Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont (a 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.

Minden beérkező felülvizsgálati kérelem, panasz a nyilvántartásba kerül, a szakmai vezető felügyeli a folyamatot.

A panasz benyújtásának határideje: A vizsgatevékenységek lezárását követő 24 óra. A benyújtásra meghatározott határidő elmulasztása jogvesztő, igazolásnak helye nincs.

Amennyiben a panaszban, már korábban vizsgázott személy(ek) is bizonyítottan érintett(ek), úgy Őt (Őket) a Vizsgaközpont szükség szerint a kivizsgálási eljárás alatt tájékoztatja, de legkésőbb a panaszos, döntésről történő értesítésével egyidejűleg. A tájékoztatás abban az esetben nem szükséges, ha a kivizsgálás eredménye azt igazolja, hogy a panasz a vizsgázott személyt, személyeket, illetve korábban kiállított bizonyítványukat érdemben nem érinti.



1.2. Az eljárásrend hatálya

Az eljárásrend hatálya kiterjed:

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

1.3. Az eljárásrend tárgyi hatálya

Az eljárásrend a vizsgaközpontnak a panasszal, a felülvizsgálati kérelemmel, valamint a törvényességi kérelemmel kapcsolatos eljárását rögzíti.

- a) **Felülvizsgálati kérelem:** a jelentkező, a jelölt vagy a vizsgázó személy kérése a vizsgaközpont intézkedésével vagy a vizsgával kapcsolatban a vizsgaközpont által hozott döntés újbóli megfontolása érdekében.
- b) **Panasz (complaint):** A panasz olyan kérelem, bejelentés, elégedetlenség kifejezése, de nem felülvizsgálati kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. Az eljárásban panasznak minősül az ügyfél minden vizsgaközponttal kapcsolatos kifogása, reklamációja bejelentése, amelyet a vizsgabizottság valamely tagja, vagy a vizsga személyzetének más tagja tevékenységével kapcsolatban tesz. Panasz továbbá minden ilyen témájú bejelentés, ha az közreműködő szervezettől, partnertől érkezik.
- c) **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 törvényességi kérelmet nyújthat be a szakképzési államigazgatási szervhez.



1.4. A felülvizsgálati kérelem és a panasz benyújtása

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

Felülvizsgálati kérelmet minden esetben – a vizsgaközpont vezetőjének címezve – írásban, aláírással ellátva, állandó lakcímet, valamint elektronikus elérhetőséget vagy postacímet feltüntetve, személyes átadással vagy elektronikusan kell benyújtani.

Felülvizsgálati kérelem

a) 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 határideje nem történik meg)

b) felmentési kérelem visszautasítása esetén nyújtható be.

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

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

Panaszt személyesen a vizsgaközpontban, 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 személyes jelenléte mellett a vizsgaközpont munkatársa a panaszt írásban rögzíti.

Vizsgafolyamatban az esetleges kifogások helyben, panaszként kezelhetők.

Panasz a vizsgával összefüggésben:

a) 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.

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

A benyújtott dokumentumnak az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a) A kérelmező, illetve a panaszos személyazonosító adatait és aláírását
- b) A felülvizsgálati kérelem, illetve a panasz tárgya, indokolása
- c) A felülvizsgálati kérelem, illetve a panasz kelte, helye

A felülvizsgálati kérelem, illetve panasz beérkezéséről a vizsgaközpont a kérelmezőt írásban tájékoztatja.

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

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.

A levélen, elektronikus levélen vagy a honlapon keresztül beérkező panaszt, illetve felülvizsgálati kérelmet a Vizsgaközpont iktatja.

Minden 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.

1.5. A kivizsgálás folyamata

Száma: ER04	Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend	Kiadás dátuma: 2026.03.12.
Verzió: 2.0		7 / 10 oldal



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 Vizsgaközpont felelősségi körébe tartozik-e, a vizsgaközpont tevékenységével kapcsolatos-e.

Az ügy kivizsgálására, illetve elbírálására a vizsgaközpont vezetője jogosult.

- a) felülvizsgálati kérelem esetén öt munkanapon belül,
- b) vizsgafolyamatban érkező panasz esetén a vizsga lezárásig,
- c) egyéb panasz esetén 30 munkanapon belül megfogalmazza intézkedési javaslatát. A bizottságnak mérlegelnie kell, hogy a korábban hasonló ügyben indított vizsgálat eredménye figyelembe vehető-e.

Ha a panasz vagy a felülvizsgálat a vizsgaközpont vezetőjét érinti, akkor a kivizsgálására a munkáltatói jogkör gyakorlója jogosult.

1.6. A döntés

A vizsgaközpont vezetője mérlegeli a kivizsgálás eredményét és dönt a szükséges intézkedésekről. A vizsgaközpont vezető személyes érintettsége esetén a munkáltatói jogkör gyakorlója teszi meg a szükséges intézkedéseket. A kivizsgálás eredményéről és a megtett intézkedésről a kivizsgáló, írásos dokumentumban értesíti a kérelmező panaszos felet.

1.7. Panaszok és kérelmek nyomon követhetősége, dokumentáltsága

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



3. § [Tájékoztatás, adatvédelem]

Tájékoztatás

Minden esetben, amikor a felülvizsgálati kérelem, panasz benyújtója nevét és elérhetőségét megadta, a vizsgaközpont döntéséről írásban tájékoztatja. A tájékoztatás iktatásának felelőse a vizsgaközpont. A panaszost, illetve felülvizsgálatot kérelmezőt írásban kell tájékoztatni az eljárás lezárásáról is.

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. A felülvizsgálati, illetve panaszkezelési eljárásban közreműködő belső vagy külső munkatársak az eljárást titoktartási kötelezettség mellett folytatják le.

4. § [Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről]

Képesítő vizsga

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

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.



5. § [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 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.

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

A képesítő vizsgát érintő törvényességi kérelemre is a fent írt előírásokat kell alkalmazni.

A vizsgaközpont minden törvényességi kérelem, panasz dokumentumai 5 évig köteles megőrizni.