

Pécsi Tudományegyetem Egészségtudományi Kar Vizsgaközpont

Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend

Hatályba lép: 2022. május 16.

Összeállította:



Širić Adél

irányítási vezető

Jóváhagyta:



Dr. Benyási David

vizsgaközpont-vezető

V.2.2022.05.16.

Módosítások jegyzéke			
	Fejezet/Melléklet	Módosítás tartalma	Módosítás hatálya
1	1.§ (9) c)	kiegészítés	2022.05.16.
2	4.2.1.	betekintés lehetőségének törlése	2022.05.16.
3			
4			
5			
6			

1. § [Általános rendelkezések]

1) Az eljárásrend célja

Az eljárásrend célja, hogy a Pécsi Tudományegyetem Egészségtudományi Kar 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) 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).

3) Az eljárásrend tárgyi hatálya

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

a) **Fellebbezés:** a jelentkező, a jelölt vagy a tanúsított személy kérése a kívánt tanúsítási státuszával kapcsolatban a vizsgaközpont által hozott döntés újbóli megfontolása érdekében (felülvizsgálati kérelem).

b) **Panasz:** elégedetlenség kifejezése, de nem fellebbezés (nem felülvizsgálati kérelem), amelyet egy egyén vagy szervezet küld a vizsgaközpontnak az adott testület vagy egy közreműködő személy tevékenységeire vonatkozóan, és amelyre választ vár.

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.

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) 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 határidőre nem történik meg)

b) felmentési kérelem visszautasítása esetén nyújtható be.

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

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

4.2) Panaszt személyesen a vizsgaközpont titkárságán, 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 a 1. sz. melléklet szerinti Panaszkezelési Jegyzőkönyvben rögzíti.

Vizsgafolyamatban az esetleges kifogások helyben, panaszként kezelhetők.

4.2.1) 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 vizgabizottságnak szóban, majd szükség esetén a vizsgaközpontnak írásban is, legkésőbb a vizsgatevékenységek lezárását követő 24 órán belül.

4.2.2) panasz egyéb a vizsgaközpont működésével, tevékenységével, folyamataival, esetleges mulasztásaival összefüggésben

A benyújtott dokumentumnak az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a) A kérelmező, illetve a panaszos személyazonosító adatai
- b) A felülvizsgálati kérelem, illetve a panasz tárgya, indoklása
- 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.

4.3) 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 panaszból 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 titkárság iktatja, azonnali válaszlevélben igazolja vissza a beérkezést.

Minden beérkező felülvizsgálati kérelmet, panaszt a titkárság nyilvántartásba vesz.

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

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

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

a) felülvizsgálati kérelem esetén két napon belül,

b) vizsgafolyamatban érkező panasz esetén a vizsga lezárásig,

c) 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 az

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

6) A döntés

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

7) Panaszok és kérelmek nyomon követhetősége, dokumentáltsága
A panaszok és kérelmek kivizsgálási folyamatának, nyomon követésének dokumentáltságáért az irányítási vezető a felelős.

2. § [Tájékoztatás, adatvédelem]

1) Tájékoztatás

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

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

3. § [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.

4. § [Törvényességi kérelem]

- 1) 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.
- 2) 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
- 3) állásfoglalásával együtt öt napon belül továbbítja a szakképzési államigazgatási szervnek.
- 4) Az Szkr. 287. § (3) bek. alapján a törvényességi kérelmet a szakképzési államigazgatási szerv a beérkezést követő naptól számított öt napon belül bírálja el.

5. § [Kihirdetés, hatályba lépés]

- 1) Jelen eljárásrendet a vizsgaközpont a honlapján nyilvánosságra hozza.

1. számú melléklet Panaszkezelési jegyzőkönyv
2. számú melléklet Felülvizsgálati kérelem jegyzőkönyv

A döntés és a tervezett helyesbítő / megelőző intézkedés: (vagy a hivatkozás leírása)	
A tervezett helyesbítő / megelőző intézkedés felelőse:..... határideje:.....	
..... Vizsgaközpont vezető Elrendelés dátuma
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	Irányítási vezető
Megjegyzés:	

A döntés és a tervezett helyesbítő / megelőző intézkedés: (vagy a hivatkozás leírása).....	
A tervezett helyesbítő / megelőző intézkedés felelőse:..... határideje:.....	
..... Vizsgaközpont vezető dátum
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	Irányítási vezető
Megjegyzés:	