

Kecskeméti Vizsgaközpont

Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend

Hatályos: 2026. július 1.

Összeállította:

Kúti Réka
minőségirányítási vezető



Jóváhagyta:

Kovács-Bánhalmi Andrea
vizsgaközpont vezető



**Kecskeméti
Vizsgaközpont**

VIZSGA × SIKER × KECSKEMÉT

Módosítások jegyzéke

<i>Fejezet</i>	<i>Módosítás oka, tartalma</i>	<i>Módosítás dátuma</i>
1.fejezet – Az eljárásrend célja	Minőségirányítási szempontú kiegészítés.	2026.03.16.
3.fejezet – Az eljárásrend tárgyi hatálya	A panasz javaslatot is tartalmazhat. - kiegészítés	2026.03.16.
4.fejezet – Kérelem, panasz benyújtása	Kiegészítés GDPR szabályoknak megfelelően.	2026.03.16.
4.1 fejezet – Felülvizsgálati kérelem	Felülvizsgálati kérelem benyújtásának határidejének módosítása.	2026.03.16.
4.2 fejezet – Panasz benyújtásának módja	Panaszbejelentő nyomtatvány módosítása.	2026.03.16.
4.2 fejezet – Panasz benyújtásának módja	Panaszbejelentés benyújtási határidejének módosítása.	2026.03.16.
5.fejezet – Kérelem átvétele	Azonosíthatatlan személy által tett panasz. - kiegészítés	2026.03.16.
6.fejezet – Kivizsgálás folyamata	Kijelölt bizottság intézkedési határidejének módosítása.	2026.03.16.
7.fejezet – A döntés	Döntés jóváhagyójának és a döntés határidejének módosítása.	2026.03.16.
8.fejezet – Panaszok és kérelmek nyomon követhetősége, dokumentáltsága	Módosítás a nyomon követhetőség, dokumentáltság felelősében.	2026.03.16.
10.fejezet – Titoktartási kötelezettség	Új fejezet.	2026.03.16.
Mellékletek	Mellékletek módosítása.	2026.03.16.
4.2 Panasz benyújtásának módja, oka, határideje	Panasz benyújtása	2026.07.01.

Tartalomjegyzék

1. Az eljárásrend célja	4
2. Az eljárásrend személyi hatálya	4
3. Az eljárásrend tárgyi hatálya	4
4. A felülvizsgálati kérelem, panasz, törvényességi kérelem benyújtása	5
4.1. Felülvizsgálati kérelem benyújtásának módja, oka, határideje	5
4.2. Panasz benyújtásának módja, oka, határideje	6
4.3. Törvényességi kérelem benyújtásának módja, oka, határideje	7
5. A kérelem átvétele	8
6. A kivizsgálás folyamata	8
7. A döntés	9
8. Panaszok és kérelmek nyomon követhetősége, dokumentáltsága	9
9. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségről	9
10. Titoktartási kötelezettség	9
11. Adatvédelem	9

1. Az eljárásrend célja

Az eljárásrend célja, hogy a Kecskeméti 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.

A Vizsgaközpont az eljárással biztosítja, hogy minden panasszal az érintettel együttműködve, pártatlan módon és az előírt időben foglalkozik, valamint, hogy a panasz benyújtása, kivizsgálása és a vonatkozó döntés nem eredményez diszkriminatív lépést a panaszos féllel szemben.

2. Az eljárásrend személyi hatálya

Az eljárásrend hatálya kiterjed:

- a Kecskeméti Vizsgaközpont (továbbiakban Vizsgaközpont) – mint Akkreditált Szakképzési Vizsgaközponttal foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban álló személyekre, illetve
- a jelentkezőkre és a vizsgázókra, a vizsgafolyamatban résztvevőkre,
- valamint a panaszt, felülvizsgálati kérelmet, illetve törvényességi kérelmet benyújtó érintettekre.

3. Az eljárásrend tárgyi hatálya

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

Felülvizsgálati kérelem:

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

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 érintettnek a vizsgabizottság valamely tagja, vagy a vizsga személyzetének más tagja tevékenységével vagy mulasztásával, a Vizsgaközponttal kapcsolatos kifogása, reklamációja, bejelentése. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

Törvényességi kérelem:

Törvényességi kérelem az akkreditált szakképzési vizsgaközpont döntése, intézkedése vagy intézkedésének elmulasztása ellen, jogszabálysértésre hivatkozva benyújtott kérelem.

4. A felülvizsgálati kérelem, panasz, törvényességi kérelem benyújtása

A Vizsgaközpont a panaszok, kérelmek elintézése során a személyes adatok, illetve más adatok - különösen a minősített adat, illetve a törvény által védett titok – védelmére vonatkozó szabályok szerint jár el. (2023. évi XXV. tv.)

A Vizsgaközpont a GDPR szabályoknak megfelelően a vizsgázókkal kapcsolatos a közérdekű feladatok ellátása során kezelt adatokról csak a vele jogviszonyba állóknak adhat tájékoztatást.

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

A benyújtott dokumentumnak (felülvizsgálati kérelem, panasz, törvényességi kérelem) az alábbiakat kell tartalmaznia:

- A kérelmező, illetve a panaszos személyazonosító adatai
- A kérelem, illetve a panasz tárgya, indoklása
- A kérelem, illetve a panasz kelte, helye

4.1. Felülvizsgálati kérelem benyújtásának módja, oka, határideje

Felülvizsgálati kérelmet minden esetben – a Vizsgaközpont vezetőjének címezve – írásban, aláírással ellátva, elérhetőséget feltüntetve, személyes átadással, levélben vagy elektronikusan kell benyújtani. A kérelem benyújtása az 1. sz. mellékletben található dokumentum kitöltésével történhet.

Felülvizsgálati kérelem nyújtható be az alábbi esetekben:

- jelentkezés visszautasítása esetén
 - a) jelentkezési lap érvénytelen (hiányosan vagy rosszul kitöltött, nincs aláírva, a jelentkezőt nem lehet beazonosítani, vagy határidőn túl érkezett meg)
 - b) a vizsgadíj befizetése határidőre nem történik meg
 - c) a vizsgára bocsátás egyéb feltételeit határidőben nem teljesítette

Jelentkezés visszautasítása esetén az erről kézhez kapott döntést követően **három napon** belül van lehetősége az elutasított érintettnek felülvizsgálati kérelmet benyújtania írásban.

- felmentési kérelem visszautasítása esetén

A felmentési kérelem visszautasítása esetén az erről kézhez kapott döntést követő **három napon** belül van lehetősége az elutasított érintettnek felülvizsgálati kérelmet benyújtania írásban.

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

4.2. Panasz benyújtásának módja, oka, határideje

Panaszt személyesen a Vizsgaközpont székhelyén vagy – a Vizsgaközpont vezetőjének címezve – írásban, (névvel és elérhetőséggel ellátott) levélben vagy elektronikusan lehetséges benyújtani. Benyújtása az 1. sz. mellékletben található dokumentum kitöltésével történhet.

Amennyiben az érintettnek nem áll módjában a panaszát írásban beadni, úgy személyes jelenléte mellett a Vizsgaközpont munkatársa veszi fel a panaszt az 1. sz. mellékletben található dokumentum kitöltésével.

A vizsgafolyamatban felmerülő esetleges kifogások helyben, panaszként kezelhetőek.

A vizsga kihirdetett eredményére vonatkozóan a Vizsgaközpont nem fogad be panaszt!

Az alább megfogalmazott határidők elmulasztása jogvesztő, jogérvényesítésnek helye nincs.

Panasz a vizsgával összefüggésben:

a) Értékeléssel összefüggésben tett panasz

Írásbeli vizsgatevékenység értékelésével összefüggésben (képesítő vizsga)

A vizsgázó a kijavított és értékelt írásbeli vizsgadolgozatot és értékelési útmutatót a Vizsgaközpont által meghatározott - a vizsgán kihirdetett - módon és időben tekintheti meg.

A betekintés során másolat, kép- és hangfelvétel nem készíthető.

Az érintett a panaszát megtekintést követő **24 órán belül** nyújthatja be.

Panasz kizárólag az értékelési útmutatóban foglaltaktól eltérő javítás vagy az értékelés számszaki hibája esetében tehető. A kijavított és értékelt dolgozatra tett panaszt illetően a Vizsgaközpont dönt. A Vizsgaközpont határoz az írásbeli 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 értékelésével összefüggésben (szakmai vizsga)

A vizsgázó az értékelt vizsgafeladatsorba betekintés lehetőségéről, módjáról való rendelkezésre a Vizsgaközpont a szakképzésért felelős minisztérium utasításai alapján kaphat felhatalmazást, ennek birtokában a Vizsgaközpont az érintetteket tájékoztatja.

A betekintés során másolat, kép- és hangfelvétel nem készíthető.

Projekt vizsgatevékenységgel összefüggésben (szakmai és képesítő vizsga)

Az értékelt projekt vizsgatevékenység dokumentumaiba való betekintés az alábbi esetekben lehetséges:

- ha arra vonatkozóan az adott szakmára/szakképesítésre vonatkozó Képzési és Kimeneti Követelmény/Programkövetelmény, valamint egyéb jogszabály utasítás tartalmaz,

- amennyiben a projekt vizsgatevékenység írásbeli feladatrészt tartalmaz, akkor a kijavított feladatlap megtekintése lehetséges.

Projekt vizsgatevékenység értékelésével kapcsolatban a Vizsgaközpont nem fogad be panaszt.

b) Feltételekkel összefüggésben tett panasz

Amennyiben a vizsgatevékenység 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 az adott vizsgatevékenység, az érintett vizsgázó vizsganapját követő 24 órán belül.

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

Egyéb panaszt személyesen a Vizsgaközpont székhelyén vagy – a Vizsgaközpont vezetőjének címezve – írásban, (névvel és elérhetőséggel ellátott) levélben vagy elektronikusan lehetséges benyújtani az 1. sz. mellékletben található dokumentum kitöltésével.

Amennyiben az érintettnek nem áll módjában a panaszát írásban beadni, úgy személyes jelenléte mellett a Vizsgaközpont munkatársa veszi fel a panaszt az 1. sz. mellékletben található dokumentum kitöltésével.

4.3. Törvényességi kérelem benyújtásának módja, oka, határideje

A szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 12/2020. (II.7.) Korm. rendelet (Szkr.) 287. § (1) bekezdése alapján az akkreditált szakképzési 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 kérelem benyújtása az 1. sz. mellékletben található dokumentum kitöltésével történhet. A benyújtásra meghatározott határidő elmulasztása jogvesztő, igazolásnak helye nincs.

Az Szkr. 287. § (2) bekezdése 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) bekezdése alapján a törvényességi kérelmet a szakképzési államigazgatási szerv a beérkezést követő naptól számított **öt napon belül** bírálja el.

Fenti rendelkezések a képesítő vizsgára is megfelelően alkalmazandóak azzal, hogy a képesítő vizsga esetén nincs vizsgafelügyelő.

5. A kérelem átvétele

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

A levélben, elektronikus levélben érkező panaszt, kérelmet a Vizsgaközpont iktatja, nyilvántartásba veszi és válaszlevélben igazolja vissza a beérkezést.

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

Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy kérelem vizsgálatát a Vizsgaközpont mellőzi. Ettől eltekint, és a panaszt vagy kérelmet megvizsgálja, ha annak alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál. (2023. évi XXV. tv.)

6. A kivizsgálás folyamata

A felülvizsgálati kérelem, 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. Amennyiben nem a Vizsgaközpont felelősségi körébe tartozik, azt nem vizsgálja.

Amennyiben az ügy a Vizsgaközpont felelősségi körébe tartozik, a kivizsgálására, illetve elbírálására a Vizsgaközpont vezetője által kijelölt bizottság (legalább 2 fő)

- felülvizsgálati kérelem esetén öt munkanapon belül,
- panasz esetén 20 munkanapon 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 Vizsgaközpont vezető-helyettese jelöli ki.

A döntéshez szükséges minden információ összegyűjtéséért és ellenőrzéséért a Vizsgaközpont vezető-helyettese a felelős.

7. A döntés

A Vizsgaközpont vezetője mérlegeli az intézkedési javaslatokat és dönt azok tárgyában. A Vizsgaközpont vezető személyes érintettsége esetén a Vizsgaközpont vezető-helyettese a döntés jóváhagyója. A döntéséről a Vizsgaközpont vezetője (akadályoztatása esetén a helyettesítési rend szerinti helyettese) értesíti az érintettet.

8. Panaszok és kérelmek nyomon követhetősége, dokumentáltsága

A panaszok és kérelmek kivizsgálási folyamatának, nyomon követésének dokumentáltságáért a Vizsgaközpont vezető-helyettese a felelős.

9. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségről

Amennyiben felülvizsgálati kérelemmel, illetve panaszkezeléssel összefüggésben a Vizsgaközpont által meghozott döntést az érintett nem fogadja el, további jogorvoslatért törvényességi kérelemmel a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Hivatalhoz (továbbiakban: NSZFH) fordulhat.

10. Titoktartási kötelezettség

A vizsgaközpont munkatársai teljes titoktartásra kötelezettek minden esetben a tudomásukra jutott tények és adatok tekintetében, az eljárás megszűnése után is.

11. Adatvédelem

A felülvizsgálati kérelem, panasz benyújtójának személyes adatait a Vizsgaközpont az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően GDPR szabályzata szerint kezeli. Az erről szóló adatkezelési tájékoztató a honlapon elérhető.

Jelen eljárásrendet a Vizsgaközpont a honlapján nyilvánosságra hozza.

MELLÉKLETEK

1. sz. melléklet: Kérelem-és panaszbejelentő nyomtatvány

Kelt: 2026. július 1.

KÉRELEM-ÉS PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY
(A formanyomtatványt kérjük, NYOMTATOTT NAGYBETŰKKEL KITÖLTENI!)

Kérjük jelölje a beadvány típusát!

Felülvizsgálati kérelem

- ☐ Jelentkezés visszautasítása
- ☐ Felmentési kérelem visszautasítása

Panaszbejelentés

- ☐ Vizsgával (értékeléssel) összefüggésben tett panasz (szakmai vizsga esetén az interaktív vizsgatevékenységgel, képesítő vizsga esetén az írásbeli vizsgatevékenységgel összefüggésben)
- ☐ Vizsgával (feltételekkel) összefüggésben tett panasz
- ☐ Egyéb, a Vizsgaközpont működésével, tevékenységével, folyamataival, esetleges mulasztásaival összefüggésben tett panasz

Törvényességi kérelem

- ☐ Az akkreditált szakképzési vizsgaközpont döntése, intézkedése vagy intézkedésének elmulasztása elleni jogszabálysértésre hivatkozva.

Személyi azonosításhoz szükséges adatok (Kérjük NYOMTATOTT NAGYBETŰVEL kitölteni!)

Név:	
Születési név:	
Anyja születési neve:	
Születési hely, idő:	
Lakcím:	
Telefonszám:	
E-mail cím:	
Oktatási azonosító:	

Vizsga megnevezése:

Vizsga időpontja:

(Vizsgaközpont tölti ki.)

Érkezés dátuma:

Iktatószám:

Kérelem vagy panasz rövid leírása:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Kelt:

.....

Kérelmet, panaszt benyújtó aláírása

Személyes benyújtás esetén:

.....

Átvevő aláírása
(Vizsgaközpont)