

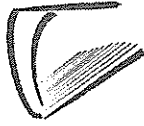
Panaszkezelési szabályzat

Érvénybe lép:.

Jóváhagyta:


Metzger Tibor
Baranya Vármegyei Szakképzési Centrum
Kancellár

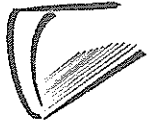




Tartalomjegyzék

1. Általános rendelkezések	3
2. Tájékoztatás, adatvédelem	6
3. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről	7
4. Törvényességi kérelem	7
5. Kihirdetés, hatályba lépés	7

Módosítások jegyzéke		
<i>Fejezet</i>	<i>Utolsó módosítások tartalma</i>	<i>Módosítás ideje</i>



1. Általános rendelkezések

1. Az eljárásrend célja

Az eljárásrend célja, hogy a Hatósági vizsgaközpont működése körében olyan panaszkezelési eljárást alakítson ki – a hatósági vizsgaközpont irányítási rendszerébe illeszkedő módon és a hatósági vizsgaközpont 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/érvényessége

Az eljárásrend hatálya kiterjed:

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

3. Az eljárásrend tárgyi hatálya/érvényessége

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

Fellebbezés:

A jelentkező, a jelölt vagy Vizsgabizottsági tag (együtt: ügyfél) kérése a kívánt státuszával kapcsolatban a Hatósági vizsgaközpont által a vizsgáztatás bármely szakaszában hozott döntés újbóli megfontolása érdekében, a döntés felülvizsgálatára vonatkozó kérelem.

Panasz:

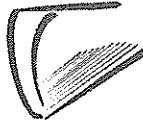
A panasz olyan kérelem, bejelentés, elégedetlenség kifejezése, de nem fellebbezés, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá.

Az eljárásban panasznak minősül az ügyfél minden hatósági vizsgaközponttal kapcsolatos kifogása, reklamációja bejelentése, amelyet a vizsgabizottság valamely tagja, vagy a hatósági vizsga személyzetének más tagja tevékenységével kapcsolatban tesz. Panasz továbbá minden ilyen témájú bejelentés, ha az közreműködő szervezettől, partnertől érkezik.

4. A felülvizsgálati kérelem és a panasz benyújtása

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

- a. Felülvizsgálati kérelmet minden esetben – a hatósági vizsgaközpont vezetőjének címezve – írásban, aláírással ellátva, elérhetőséget feltüntetve, személyes átadással vagy elektronikusan kell benyújtani.



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 határidőre nem történik meg)

- felmentési kérelem visszautasítása esetén nyújtható be.

- i. Jelentkezés visszautasítása esetén az erről kézhez kapott döntést követően három napon belül van lehetősége felülvizsgálati kérelmet benyújtani az elutasított jelöltnek, írásban.
 - ii. Hatósági vizsgával kapcsolatos kérelem(felmentés) visszautasítása esetén az erről kézhez kapott döntést követő három napon belül van lehetősége felülvizsgálati kérelmet benyújtani az elutasított jelöltnek, írásban.
- b. Panaszt személyesen a hatósági vizsgaközpont titkárságán, vagy – a hatósági 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 hatósági vizsgaközpont munkatársa a panaszt a Panaszkezelési Jegyzőkönyvben rögzíti.

Vizsgafolyamatban az esetleges kifogások helyben, panaszként kezelhetőek.

i. Panasz a vizsgával összefüggésben:

a) értékeléssel összefüggésben tett panasz

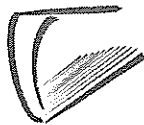
A vizsga során az értékeléssel összefüggő észrevételeit a vizsgázó, a vizsgaszabályzatban rögzített módon teheti meg az alábbiak szerint:

A hatósági vizsgaközpont minden, a gyakorlati feladattal, értékelési útmutatóval, értékeléssel kapcsolatos észrevételt, panaszt továbbít az érintett nyilvántartásba vételt végző szervezetnek és a továbbiakban útmutatásai szerint jár el.

b) 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 hatósági vizsgaközpontnak írásban is, legkésőbb a vizsgatevékenységek lezárását követő 24 órán belül.

A hatósági vizsgaközpont minden, vizsgalebonyolítására vonatkozó feltétellel összefüggő panaszt továbbít az érintett nyilvántartásba vételt végző szervezetnek és a továbbiakban útmutatásai szerint jár el.



- ii. panasz egyéb a hatósági vizsgaközpont működésével, tevékenységével, folyamataival, esetleges mulasztásaival összefüggésben

A hatósági vizsgaközpont minden, a hatósági vizsgaközponttal összefüggő panaszt továbbít az érintett nyilvántartásba vételt végző szervezetnek és a továbbiakban útmutatásai szerint jár el.

c. A benyújtott dokumentumnak az alábbiakat kell tartalmaznia:

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

A felülvizsgálati kérelem, illetve panaszbeérkezéséről a hatósági vizsgaközpont a kérelmezőt írásban tájékoztatja.

Hatósági képesítést igazoló Tanúsítványban megjelölt minősítéssel kapcsolatosan felülvizsgálati kérelem nem adható be.

- d. A személyesen benyújtott felülvizsgálati kérelem, panasz esetén az átvevő igazolja a felülvizsgálati kérelem, illetve a panasz átvételét a benyújtónak. A felülvizsgálati kérelmet, panaszt a hatósági 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.

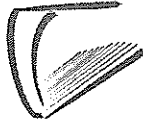
Minden beérkező felülvizsgálati kérelmet, panaszt a titkárság nyilvántartásba vesz.

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

5. A kivizsgálás folyamata

A felülvizsgálati kérelem, illetve a vizsgával, a hatósági vizsgaközpont működésével, tevékenységével, folyamataival, esetleges mulasztásaival összefüggésben érkezett panasz kivizsgálását a hatósági vizsgaközpont vezetője, tudomására jutását követően azonnal elrendeli, a nyilvántartásba vevő szervezet értesíti.

Minden érkező panasz, illetve felülvizsgálati kérelem elbírálásra kerül abból a szempontból, hogy az a Hatósági vizsgaközpont felelősségi körébe tartozik-e, a hatósági vizsgaközpont tevékenységével kapcsolatos-e.



Az ügy kivizsgálására, illetve elbírálására a nyilvántartásba vevő szervezet által jóváhagyott hatósági vizsgaközpont vezetője által kijelölt bizottság (legalább 2 fő)

- felülvizsgálati kérelemesetén 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 hatósági 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 hatósági vizsgaközpont vezetője mérlegeli az intézkedési tervben lévő javaslatokat és megküldi a nyilvántartásba vevő szervezetnek, aki dönt azok tárgyában. A hatósági vizsgaközpont vezető személyes érintettsége esetén az irányítási vezető a döntés jóváhagyója. A megerősítő, illetve elutasító döntéséről a hatósági 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.

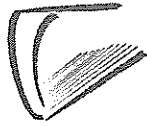
8. **Titoktartási kötelezettség** terheli a panaszkezelési és jogorvoslati eljárásban résztvevőket az eljárás teljes ideje alatt, a beérkezett panasszal, vizsgálatával és a döntéssel kapcsolatban semmilyen információt nem adnak ki nem illetékes, harmadik félnek. A Hatósági vizsgaközpontot, a vizsgálőnőket, a vizsgabiztost és a vizsgabizottság további tagját az egyes vizsgatevékenységek tekintetében azok lezárásáig, a vizsgálőnőket, a vizsgabiztost a vizsgabizottság további tagját és a hatósági vizsga jegyzőjét a vizsgaeredmények tekintetében azok kihirdetéséig titoktartási kötelezettség terheli.

2. Tájékoztatás, adatvédelem

1. Tájékoztatás

Minden esetben, amikor a felülvizsgálati kérelem, panasz benyújtója nevét és elérhetőségét megadta, a hatósági vizsgaközpont döntéséről tájékoztatja. A tájékoztatás iktatásának felelőse a hatósági vizsgaközpont titkársága.

2. Adatvédelem



A felülvizsgálati kérelem, panasz benyújtójának személyes adatait a hatósági 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.

3. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

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

4. Törvényességi kérelem

A hatósági 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.

A törvényességi kérelmet a nyilvántartásba vételt végző szervnek kell címezni, de a Hatósági vizsgaközponthoz kell benyújtani. A Hatósági vizsgaközpont a törvényességi kérelmet a törvényességi kérelemmel kapcsolatos véleményével és a törvényességi kérelemmel érintett hatósági vizsgára megbízott vizsgálónök állásfoglalásával együtt öt napon belül továbbítja a nyilvántartásba vételt végző szervnek .

5. Kihirdetés, hatályba lépés

Jelen eljárásrendet a hatósági vizsgaközpont a honlapján nyilvánosságra hozza.