



**MAGYAR TESTNEVELÉSI  
ÉS SPORTTUDOMÁNYI  
EGYETEM**  
BUDAPEST

**TF Sportvizsgaközpont**

Igazgató: Dr. Borbás Beatrix PhD  
1123 Budapest, Alkotás u. 42-48., K1, C322  
+36 1 488 1550  
sportvizsgakozpont@tf.hu

# **Panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrend**

**verziószám:3.0**

**Érvénybe lép: 2022. 10. 29.**

**Összeállította:**

Tóth Ferencné  
minőségirányítási vezető

**Jóváhagyta:**

Dr. Borbás Beatrix  
vizsgaközpont igazgató



## Tartalom

<b><i>Módosítások jegyzéke</i></b> .....	<b>3</b>
<b><i>I. Általános rendelkezések</i></b> .....	<b>4</b>
1. Az eljárásrend célja .....	4
2. Az eljárásrend hatálya .....	4
3. Az eljárásrend tárgyi hatálya .....	4
4. A panasz és a felülvizsgálati kérelem benyújtása .....	5
5. A kivizsgálás folyamata.....	8
6. A döntés .....	9
7. Panaszok és kérelmek nyomon követhetősége, dokumentáltsága.....	9
8. Titoktartási kötelezettség.....	9
<b><i>II. Tájékoztatás, adatvédelem</i></b> .....	<b>9</b>
1. Tájékoztatás .....	9
2. Adatvédelem .....	9
<b><i>III. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről</i></b> .....	<b>10</b>
1. Képesítő vizsga.....	10
2. Szakmai vizsga.....	10
3. Törvényességi kérelem .....	10
<b><i>IV. Kihirdetés, hatályba lépés</i></b> .....	<b>10</b>
1. sz. melléklet Panaszkezelési jegyzőkönyv .....	11
2. sz. melléklet Felülvizsgálati Jegyzőkönyv .....	12



## Módosítások jegyzéke

<b>Melyik fejezet/Melléklet</b>	<b>Módosítás tartalma</b>	<b>Módosítás ideje</b>
Teljes dokumentum	név, rövidített név megváltoztatása aláírás: vizsgaközpont igazgató	2022.01.26.
2. sz.melléklet	Felülvizsgálati Jegyzőkönyv került be a belső audit megállapítása alapján	2022.01.26.
4.1.1.	Betekintés szakmai vizsga vizsgázó által megírt feladatába csak eredményhirdetés után.	2022.01.26.
5.	Pártatlansági Tanácsadó Bizottság	2022.01.26.
Teljes dokumentum	Székhely házszámának megváltozása	2022.02.24.
Teljes dokumentum	Felülvizsgálat szóhasználat helyett fellebbezés szóhasználat	2022.04.12.
Teljes dokumentum	Megváltozott címer miatt az élőfej kicserélése	2022.10.01.
Teljes dokumentum	MTSE rövidítés használata TF helyett hagyományörző célból	2022.10.01.



## **I. Általános rendelkezések**

### **1. Az eljárásrend célja**

Az eljárásrend célja, hogy a Magyar Testnevelési és Sporttudományi Egyetem Sportvizsgaközpont (továbbiakban: TF Sportvizsgaközpont) működése körében olyan panaszkezelési eljárást alakítson ki – a TF Sportvizsgaközpont irányítási rendszerébe illeszkedő módon és a TF 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 TF Sportvizsgaközponttal 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**

Az eljárásrend a TF Sportvizsgaközpontnak a panasszal, a fellebbezési kérelemmel, valamint a törvényességi kérelemmel kapcsolatos eljárását rögzíti.

**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 ügyfélnek a vizsgabizottság valamely tagja, vagy a vizsga személyzetének más tagja tevékenységével vagy mulasztásával, a TF Sportvizsgaközponttal kapcsolatos kifogása, reklamációja, bejelentése.



Fellebbezés iránti kérelem:

A fellebbezés iránti kérelem az ügyfélnek az TF Sportvizsgaközpont által – a vizsgáztatással kapcsolatos folyamat bármely szakaszában – hozott döntés **felülvizsgálatára vonatkozó kérelme**.

#### 4. A panasz és a fellebbezés iránti kérelem benyújtása

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

4.1. Panaszt személyesen a TF Sportvizsgaközpont titkárságán, vagy – a TF Sportvizsgaközpont 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 az TF Sportvizsgaközpont munkatársa a panaszt a 1. sz. melléklet szerinti Panaszkezelési Jegyzőkönyvben rögzíti.

Vizsgafolyamatban az esetleges kifogások helyben, panaszként kezelhetők.

4.1.1. 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:

##### Írásbeli vizsgatevékenység értékelésével összefüggésben

Az TF Sportvizsgaközpont minden esetben biztosítja eredményhirdetés után a betekintés lehetőségét, amikor kizárólag a saját teljesítését tekintheti meg a vizsgázó, amelyet összevethet a javítókulccsal, másolatot nem készíthet. A vizsga folyamán részeredményről tájékoztatni nem lehet. (Vizsgaszabályzat, Betekintési nyilatkozat az 6. sz. mellékletben).

Panasz kizárólag az értékelési útmutatóban foglaltaktól eltérő javítás vagy az értékelés számszaki hibája esetében tehető. A vizsgázónak a kijavított és értékelt dolgozatra tett panaszait illetően a TF Sportvizsgaközpont dönt. Az TF Sportvizsgaközpont 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 esetén a javított vizsgadolgozatba betekintés lehetőségéről, módjáról



való rendelkezésre az TF Sportvizsgaközpont, a szakképzésért felelős minisztérium utasításai alapján kaphat felhatalmazást, ennek birtokában TF Sportvizsgaközpont az érintetteket tájékoztatja.

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 TF Sportvizsgaközpontnak írásban is, legkésőbb a vizsgatevékenységek lezárását követő 24 órán belül.

4.1.2. Panasz egyéb az TF Sportvizsgaközpont működésével, tevékenységével, folyamataival, esetleges mulasztásaival összefüggésben.

4.2. Fellebbezés iránti kérelem

A fellebbezés iránti kérelmet minden esetben – a Magyar Testnevelési és Sporttudományi Egyetem rektorának címezve – írásban, aláírással ellátva, elérhetőséget feltüntetve, személyes átadással vagy postai levélben vagy elektronikusan kell benyújtani a Magyar Testnevelési és Sporttudományi Egyetem Sportvizsgaközpontnál. Amennyiben a bejelentőnek nem áll módjában a fellebbezés iránti kérelmét írásba adni, úgy személyes jelenléte mellett az TF Sportvizsgaközpont munkatársa a fellebbezés iránti kérelmet a 2. sz. melléklet szerinti Fellebbezési Jegyzőkönyvben rögzíti.

Fellebbezés iránti kérelem benyújtása történhet:

- 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.



- 4.2.1. Jelentkezés visszautasítása esetén az erről kézhez kapott döntést követően 15 napon belül van lehetősége felülvizsgálati kérelmet benyújtani az elutasított jelöltnek, írásban.
- 4.2.2. Vizsgával kapcsolatos kérelem (felmentés) visszautasítása esetén az erről kézhez kapott döntést követő 15 napon belül van lehetősége felülvizsgálati kérelmet benyújtani az elutasított jelöltnek, írásban.
- 4.2.3. A vizsgaeredményekkel kapcsolatos, az TF Sportvizsgaközpont döntésére vonatkozó felülvizsgálati kérelmeket a kézhez kapott döntést követő 15 napon belül van lehetősége benyújtani a vizsgázónak a kormányhivatalnak címezve az TF Sportvizsgaközpontnál benyújtva.

Az TF Sportvizsgaközpontnál benyújtott, a Magyar Testnevelési és Sporttudományi Egyetem rektorához vagy az illetékes kormányhivatalhoz címzett fellebbezés iránti kérelmeket az TF Sportvizsgaközpont a kézhezvételtől számított 15 napon belül köteles a címzett felé továbbítani.

4.3. A benyújtott dokumentumnak az alábbiakat kell tartalmaznia:

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

A fellebbezés iránti kérelem, illetve panasz beérkezéséről az TF Sportvizsgaközpont a kérelmezőt írásban tájékoztatja.

Bizonyítványban / oklevélben megjelölt, a megszerzett végzettségre vonatkozó minősítéssel kapcsolatosan fellebbezés iránti kérelem nem adható be.

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



4.5. A levélben, elektronikus levélben vagy a honlapon keresztül beérkező panaszt, illetve fellebbezés iránti kérelmet a titkárság iktatja, azonnali válaszlevélben igazolja vissza a beérkezést. Minden beérkező fellebbezés iránti kérelmet, panaszt a titkárság nyilvántartásba vesz és egy munkanapon belül továbbítani kell az TF Sportvizsgaközpont vezetőnek, aki gondoskodik az adott probléma kivizsgálásáról.

## **5. A kivizsgálás folyamata**

A fellebbezés iránti kérelem, illetve a vizsgával, az TF Sportvizsgaközpont működésével, tevékenységével, folyamataival, esetleges mulasztásaival összefüggésben érkezett panasz kivizsgálását az TF Sportvizsgaközpont vezetője, tudomására jutását követően azonnal elrendeli.

Minden érkező panasz, illetve fellebbezés iránti kérelem elbírálásra kerül abból a szempontból, hogy az a Magyar Testnevelési és Sporttudományi Egyetem Sportvizsgaközpont felelősségi körébe tartozik-e, az TF Sportvizsgaközpont tevékenységével kapcsolatos-e.

Az ügy kivizsgálására, illetve elbírálására az TF Sportvizsgaközpont vezetője által kijelölt Pártatlansági Tanácsadó Bizottság (legalább 2 fő)

- fellebbezés iránti kérelem esetén két napon belül,
- vizsgafolyamatban érkező panasz esetén a vizsga lezárásig,
- egyéb panasz esetén 30 napon belül

megfogalmazza intézkedési javaslatát. A Pártatlansági Tanácsadó Bizottságnak mérlegelnie kell, hogy a korábban hasonló ügyben indított vizsgálat eredménye figyelembe vehető-e.

A Pártatlansági Tanácsadó Bizottságnak nem lehet tagja, aki az ügyben személyesen érintett. Ha az ügyben az TF Sportvizsgaközpont vezetője érintett, úgy a bizottságot a minőségirányítási vezető jelöli ki. A döntéshez szükséges minden információ összegyűjtéséért és ellenőrzéséért a minőségirányítási vezető a felelős.





## **6. A döntés**

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

## **7. Panaszok és kérelmek nyomon követhetősége, dokumentáltsága**

A panaszok és kérelmek kivizsgálási folyamatának, nyomon követésének dokumentáltságaért a minőségirányítási vezető a felelős.

## **8. Titoktartási kötelezettség**

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 Vizsgaközpontot, a vizsgafelügyelőt és a vizsgabizottság további tagját az egyes vizsgatevékenységek tekintetében azok lezárásáig, a vizsgafelügyelőt, a vizsgabizottság további tagját és a szakmai vizsga jegyzőjét a vizsgaeredmények tekintetében azok kihirdetéséig titoktartási kötelezettség terheli.

# **II. Tájékoztatás, adatvédelem**

## **1. Tájékoztatás**

Minden esetben, amikor a fellebbezés iránti kérelem, panasz benyújtója nevét és elérhetőségét megadta, az TF Sportvizsgaközpont döntéséről tájékoztatja. A tájékoztatás iktatásának felelőse az TF Sportvizsgaközpont titkársága.

## **2. Adatvédelem**

A fellebbezés iránti kérelem, panasz benyújtójának személyes adatait az TF Sportvizsgaközpont 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.



### **III. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről**

#### **1. Képesítő vizsga**

Fellebbezés iránti kérelemmel, panasszal összefüggésben meghozott döntésre kizárólag a TF Sportvizsgaközpont jogosult.

#### **2. Szakmai vizsga**

Amennyiben fellebbezés iránti kérelemmel, illetve panaszkezeléssel összefüggésben az TF Sportvizsgaközpont által meghozott döntést a jelentkező, jelölt, tanúsított személy nem fogadja el további jogorvoslatért az NSZFH-hoz (Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Hivatal) fordulhat.

#### **3. Törvényességi kérelem**

A szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 12/2020. (II.7.) Korm. rendelet (Szkr.) 287. § (1) bekezdése alapján az akkreditált TF Sportvizsgaközpont 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 TF Sportvizsgaközpontához kell benyújtani. Az akkreditált TF Sportvizsgaközpont 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.

### **IV. Kihirdetés, hatályba lépés**

Jelen eljárásrend 2021. október 29-én lép hatályba, az eljárásrendet TF Sportvizsgaközpont a honlapján nyilvánosságra hozza.



## 1. sz. melléklet Panaszkezelési jegyzőkönyv

A panaszt benyújtó neve:	
Elérhetősége (cím, telefonszám, e-mail):	
A panaszt átvevő neve:	Az átvétel ideje:
<b>A panasz leírása vagy az írásban beadott panasz tárgya</b>	
..... Panaszos aláírása	
..... A panaszt átvevő aláírása	
A panasz átvételének visszaigazolási dátuma:	Visszaigazolást küldő:
A panaszt kivizsgáló /elbíráló bizottság tagjai:	..... .....
A döntés és a tervezett helyesbítő / megelőző intézkedés: (vagy a hivatkozás leírása)	
A tervezett helyesbítő / megelőző intézkedés felelőse:..... határideje:.....	
..... vizsgaközpont igazgató	..... 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	minőségirányítási vezető
Megjegyzés:	



## 2. sz. melléklet Fellebbezési Jegyzőkönyv

A bejelentést tevő neve:	
Elérhetősége (cím, telefonszám, e-mail):	
A fellebbezés iránti kérelmet átvevő neve:	Az átvétel ideje:
<b>A fellebbezés iránti kérelem tárgya</b>	
..... Bejelentő aláírása	
..... A fellebbezés iránti kérelmet átvevő aláírása	
A fellebbezés iránti kérelem visszaigazolási dátuma:	Visszaigazolást küldő:
A fellebbezés iránti kérelmet kivizsgáló /elbíró bizottság tagjai:	..... .....
A döntés és a tervezett helyesbítő / megelőző intézkedés: (vagy a hivatkozás leírása)	
A tervezett helyesbítő / megelőző intézkedés felelőse:..... határideje:.....	
..... vizsgaközpont igazgató	..... 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	minőségirányítási vezető
Megjegyzés:	