



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

Testnevelési Egyetem



TEP01-046884

TF/SUK/6-6/2025

Magyar Testnevelési és Sporttudományi Egyetem

Sportvizsgaközpont

Intézményi Vizsgáztatásirányítási és Működtetési

Kézikönyv

Panaszkezelési szabályzat

Hatályba lép: 2025. január 1.

Jóváhagyta:

Dr. Borbás Beatrix
Vizsgaközpont igazgató



Összeállította:

Füzesi Gábor
Minőségirányítási vezető

Tartalom

1. Bevezető rendelkezések	4
2. Fellebbezés	4
3. Panasz.....	4
3.1. Írásbeli vizsgatevékenység értékelésével összefüggésben tett panasz.....	5
3.2. Vizsgafeltételekkel összefüggésben tett panasz.....	5
4. A fellebbezés és a panasz benyújtása	5
5. A kivizsgálás folyamata	6
6. További jogorvoslati lehetőségek.....	7
7. Törvényességi kérelem.....	7

Módosítások jegyzéke

Érintett szövegrész	Módosítás tartalma	Módosítás időpontja

1. Bevezető rendelkezések

- (1) A szabályzat célja, hogy a 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) A Panaszkezelési szabályzatot teljes terjedelmében közzé kell tenni a TF Sportvizsgaközpont honlapján annak érdekében, hogy azt minden érintett kérdés nélkül is megismerhesse. Panaszkezelésre, jogorvoslatra vonatkozó kérdés esetén a TF Sportvizsgaközpont valamennyi munkatársa köteles megfelelő tájékoztatást adni az érintettnek jogai érvényesítése érdekében.
- (3) A szabályzat hatálya kiterjed:
 - a) a TF Sportvizsgaközponttal foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban álló személyekre, illetve
 - b) a jelentkezőkre és a vizsgázókra, valamint a panaszt, illetve felülvizsgálati kérelmet benyújtó érintettekre (a továbbiakban együtt: ügyfél).
- (4) A szabályzat a TF Sportvizsgaközpontnak a panasszal, a fellebbezési kérelemmel, valamint a törvényességi kérelemmel kapcsolatos eljárását rögzíti.
- (5) A TF Sportvizsgaközpont minden panaszt, fellebbezést és törvényességi kérelmet nyilvántart és a dokumentumokat 5 évig megőrzi.

2. Fellebbezés

- (1) A fellebbezés az ügyfélnek az TF Sportvizsgaközpont által – a vizsgáztatással kapcsolatos folyamat bármely szakaszában – hozott döntés felülvizsgálatára vonatkozó kérelme.
- (2) Fellebbezés iránti kérelem benyújtása az erről kézhez kapott döntést követően 15 napon belül történhet:
 - a) - jelentkezés visszautasítása esetén
 - b) - felmentési kérelem visszautasítása esetén.
- (3) Az TF Sportvizsgaközpontnál benyújtott, fellebbezés iránti kérelmeket az TF Sportvizsgaközpont a kézhezvételtől számított 15 napon belül köteles a címzett felé továbbítani.

3. Panasz

- (1) 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.
- (2) Az ügyfél panaszt tehet a TF Sportvizsgaközpont működésével, tevékenységével, folyamataival, esetleges mulasztásaival összefüggésben, a számára sérelmes intézkedés

tudomására jutásától számított 5 napon belül, valamint a vizsgán történetekkel kapcsolatosan a vizsgát követő 24 órán belül.

- (3) A vizsga kihirdetett eredményére vonatkozó panaszt a TF Sportvizsgaközpont nem fogad be, azokat érdemi vizsgálat nélkül elutasítja.
- (4) A vizsgafolyamatban az esetleges kifogások helyben, panaszként kezelhetők.

3.1. Írásbeli vizsgatevékenység értékelésével összefüggésben tett panasz

- (1) A 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.
- (2) 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. A 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.
- (3) Interaktív vizsgatevékenység esetén a javított vizsgadolgozatba betekintés lehetőségéről, módjáról való rendelkezésre a TF Sportvizsgaközpont, a szakképzésért felelős minisztérium utasításai alapján kaphat felhatalmazást, ennek birtokában a TF Sportvizsgaközpont az érintetteket tájékoztatja.

3.2. Vizsgafeltételekkel összefüggésben tett panasz

- (1) 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. A fellebbezés és a panasz benyújtása

- (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 a TF Sportvizsgaközpont munkatársa a panaszt Panaszkezelési Jegyzőkönyvben rögzíti.
- (2) A fellebbezést 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 TF Sportvizsgaközpontnál. Amennyiben a bejelentőnek nem áll módjában a fellebbezés iránti kérelmét írásba adni, úgy személyes jelenléte mellett a TF Sportvizsgaközpont munkatársa a fellebbezés iránti kérelmet Fellebbezési Jegyzőkönyvben rögzíti.
- (3) A benyújtott dokumentumnak az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a) A kérelmező, illetve a panaszos személyazonosító adatai.
 - b) A fellebbezés iránti kérelem, illetve a panasz tárgya, indoklása.
 - c) A fellebbezés iránti kérelem, illetve a panasz kelte, helye.
- (4) A fellebbezés iránti kérelem, illetve panasz beérkezéséről a TF Sportvizsgaközpont a kérelmezőt írásban tájékoztatja.
- (5) 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 a 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.
- (6) A levélben, elektronikus levélben vagy a honlapon keresztül beérkező panaszt, illetve fellebbezés iránti kérelmet a titkárság iktatja, válaszlevélben igazolja vissza a beérkezést. Minden beérkező fellebbezés iránti kérelmet, panaszt a nyilvántartásba kell venni és egy munkanapon belül továbbítani kell a TF Sportvizsgaközpont vezetőnek, aki gondoskodik az adott probléma kivizsgálásáról.

5. A kivizsgálás folyamata

- (1) A fellebbezés iránti kérelem, illetve a vizsgával, a TF Sportvizsgaközpont működésével, tevékenységével, folyamataival, esetleges mulasztásaival összefüggésben érkezett panasz kivizsgálását a TF Sportvizsgaközpont vezetője, tudomására jutását követően azonnal elrendeli.
- (2) Minden érkező panasz, illetve fellebbezés iránti kérelem elbírálásra kerül abból a szempontból, hogy az a TF Sportvizsgaközpont felelősségi körébe tartozik-e, a TF Sportvizsgaközpont tevékenységével kapcsolatos-e.
- (3) Minden panasszal, fellebbezési kérelemmel konstruktív, pártatlan módon és kellő időben kell foglalkozni. A panasz benyújtása, kivizsgálása és a vonatkozó döntés nem eredményezhet semmilyen diszkriminatív lépést a panaszossal szemben.
- (4) Az ügy kivizsgálására, illetve elbírálására a TF Sportvizsgaközpont vezetője által kijelölt Pártatlansági Tanácsadó Bizottság (legalább 2 fő)
- a) fellebbezés iránti kérelem esetén két napon belül,
 - b) vizsgafolyamatban érkező panasz esetén a vizsga lezárásig,
 - c) 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.
- (5) A Pártatlansági Tanácsadó Bizottságnak nem lehet tagja, aki az ügyben személyesen érintett. Ha az ügyben a 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 TF Sportvizsgaközpont vezetője mérlegeli az intézkedési tervben lévő javaslatokat és dönt azok tárgyában. A TF Sportvizsgaközpontvezető személyes érintettsége esetén a minőségirányítási vezető a döntés jóváhagyója. A megerősítő, illetve elutasító döntéséről a

TF Sportvizsgaközpont vezetője aláírt, írásos dokumentumban értesíti a kérelmező panaszos felet.

- (7) Amennyiben a panaszban már korábban vizsgázott személy(ek) is bizonyítottan érintett(ek) és informálásuk indokolt, úgy őt (őket) a TF Sportvizsgaközpont szükség szerint a kivizsgálási eljárás alatt, de legkésőbb a panaszos döntésről történő értesítésével egyidejűleg tájékoztatja.
- (8) A panaszok és kérelmek kivizsgálási folyamatának, nyomon követésének dokumentáltságáért a minőségirányítási vezető a felelős.
- (9) Amennyiben a kivizsgálás eredményeként megállapítható a panasz, fellebbezés jogossága, akkor jövőbeni hasonló események elkerülése érdekében szükséges helyesbítő intézkedéseket kell tenni.
- (10) 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 TF Sportvizsgaközpontot, 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.
- (11) A panasz, fellebbezés benyújtójának személyes adatait a TF Sportvizsgaközpont a hatályos adatvédelmi szabályoknak megfelelően kezeli.

6. További jogorvoslati lehetőségek

- (1) Szakmai vizsga esetén amennyiben fellebbezés iránti kérelemmel, illetve panaszkezeléssel összefüggésben a TF Sportvizsgaközpont által meghozott döntést a jelentkező, jelölt, tanúsított személy nem fogadja el további jogorvoslatért az NSZFH-hoz (Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Hivatal) fordulhat.
- (2) Képesítő vizsga esetén fellebbezés iránti kérelemmel, panasszal összefüggésben meghozott döntésre kizárólag a TF Sportvizsgaközpont jogosult.

7. Törvényességi kérelem

- (1) A szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 12/2020. (II.7.) Korm. rendelet (Szkr.) 287. § (1) bekezdése alapján a 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.
- (2) Az Szkr. 287. § (2) bek. alapján a törvényességi kérelmet a szakképzési államigazgatási szervnek kell címezni, de a TF Sportvizsgaközponthoz kell benyújtani. A 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.

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