
 DUNAGÁZ Gázipari Oktatási és Minősítő Zrt. Vizsgaközpont ISO 17024 Személytanúsítási rendszer	PANASZKEZELÉSI ÉS JOGORVOSLATI ELJÁRÁS	Kiadás dátum: 2022.10.20
	EU 12	Változat: 04


PANASZKEZELÉSI ÉS JOGORVOSLATI ELJÁRÁS

Jóváhagyta	Dátum	Aláírás
Gáspár Marietta Zsanett	2022.10.20	

 DUNAGÁZ Gázipari Oktatási és Minősítő Zrt. Vizsgaközpont ISO 17024 Személytanúsítási rendszer	PANASZKEZELÉSI ÉS JOGORVOSLATI ELJÁRÁS	Kiadás dátum: 2022.10.20
	EU 12	Változat: 04

Tartalom

1. Általános rendelkezések.....	3
1.1. Az eljárásrend célja.....	3
1.2. Az eljárásrend hatálya.....	3
1.3. Az eljárásrend tárgyi hatálya.....	3
1.4. A felülvizsgálati kérelem és a panasz benyújtása	3
1.5. A kivizsgálás folyamata	6
1.6. A döntés.....	6
1.7. Panaszok és kérelmek nyomon követhetősége, dokumentáltsága.....	7
2. Tájékoztatás, adatvédelem	7
2.1. Tájékoztatás	7
2.2. Adatvédelem	7
3. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről	7
3.1. Képesítő vizsga	7
3.2. Szakmai vizsga.....	7
4. Törvényességi kérelem.....	7
5. Kihirdetés, hatályba lépés	8
6. Dokumentálás.....	8
7. Módosítások / módosítások átvezetése	8

 DUNAGÁZ Gázipari Oktatási és Minősítő Zrt. Vizsgaközpont ISO 17024 Személytanúsítási rendszer	PANASZKEZELÉSI ÉS JOGORVOSLATI ELJÁRÁS	Kiadás dátum: 2022.10.20
	EU 12	Változat: 04

1. Általános rendelkezések

1.1. Az eljárásrend célja

Az eljárásrend célja, hogy a DUNAGÁZ Gázipari Oktatási és Minősítő Zrt. Vizsgaközpont Divízió (továbbiakban DUNAGÁZ 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 rendelkező hivatkozások az Irányítási Kézikönyv 2. pontja szerint.

1.2. Az eljárásrend hatálya

Az eljárásrend hatálya kiterjed:

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

1.3. Az eljárásrend tárgyi hatálya

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


Fellebbezés:

Az ügyfélnek 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 ügyfélnek a vizsgabizottság valamely tagja, vagy a vizsga személyzetének más tagja tevékenységével vagy mulasztásával, a vizsgaközponttal kapcsolatos kifogása, reklamációja bejelentése.

1.4. A felülvizsgálati kérelem és a panasz benyújtása

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

 DUNAGÁZ Gázipari Oktatási és Minősítő Zrt. Vizsgaközpont ISO 17024 Személytanúsítási rendszer	PANASZKEZELÉSI ÉS JOGORVOSLATI ELJÁRÁS	Kiadás dátum: 2022.10.20
	EU 12	Változat: 04

- 1.4.1 Felülvizsgálati kérelmet minden esetben – a 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.

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

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

- 1.4.2. Panaszt személyesen a vizsgaközponti adminisztrátornél, vagy – a Vizsgaközpont Vezetőjének címezve – írásban, (névvel és elérhetőséggel ellátott) levélben vagy elektronikusan lehetséges benyújtani, a vizsga lezárását követően 5 munkanapon belül. 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.

1.4.2.1. 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

A vizsgázó a kijavított és értékelt írásbeli vizsgadolgozatot és az értékelési útmutatót a lebonyolítási szabályzatban meghatározott módon és időben megtekintheti. A megtekintésre úgy kell időt biztosítani, hogy a vizsgázó panaszait a vizsga utolsó vizsgatevékenységének megkezdése előtt, írásban leadhassa a vizsgaszervező képviselőjének.

 DUNAGÁZ Gázipari Oktatási és Minősítő Zrt. Vizsgaközpont ISO 17024 Személytanúsítási rendszer	PANASZKEZELÉSI ÉS JOGORVOSLATI ELJÁRÁS	Kiadás dátum: 2022.10.20
	EU 12	Változat: 04

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 vizsgaközpont dönt. A DUNAGÁZ 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 esetén a javított vizsgadolgozatba betekintés lehetőségéről, módjáról való rendelkezésre vizsgaközpont, a szakképzésért felelős minisztérium utasításai alapján kaphat felhatalmazást, ennek birtokában vizsgaközpont 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 DUNAGÁZ Vizsgaközpontnak írásban is, legkésőbb a vizsgatevékenységek lezárását követő 5 munkamunkanapon belül.

A DUNAGÁZ Vizsgaközpont a panasz beérkezését követően a panaszt tevőnek visszajelzést küldd a panasz beérkezését követő 48 órán belül.


1.4.3. 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 panasz beérkezéséről a DUNAGÁZ Vizsgaközpont a kérelmezőt írásban tájékoztatja.

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

1.4.4. A személyesen benyújtott felülvizsgálati kérelem, panasz esetén az átvévő személy dokumentáltan igazolja a felülvizsgálati kérelem, illetve a panasz átvételét a benyújtónak. A felülvizsgálati kérelmet, panaszt a DUNAGÁZ Vizsgaközpont bármely munkatársa köteles átvenni, gondoskodni annak iktatásáról. Az átvett felülvizsgálati kérelemből vagy panaszból egy

 DUNAGÁZ Gázipari Oktatási és Minősítő Zrt. Vizsgaközpont ISO 17024 Személytanúsítási rendszer	PANASZKEZELÉSI ÉS JOGORVOSLATI ELJÁRÁS	Kiadás dátum: 2022.10.20
	EU 12	Változat: 04

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 Vizsgaközponti adminisztrátor, azonnali válaszlevélben igazolja vissza a beérkezést.

Minden beérkező felülvizsgálati kérelmet, panaszt a DUNAGÁZ Vizsgaközponti adminisztrátor nyilvántartásba vesz.

Minden beérkezett felülvizsgálati kérelmet, panaszt egy munkamunkanapon belül továbbítani kell a DUNAGÁZ Vizsgaközpont Vezetőnek, aki gondoskodik az adott probléma kivizsgálásáról.

1.5. A kivizsgálás folyamata

A felülvizsgálati kérelem, illetve a vizsgával, a DUNAGÁZ 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 a DUNAGÁZ Vizsgaközpont felelősségi körébe tartozik-e, és annak tevékenységével kapcsolatos-e.


Az ügy kivizsgálására, illetve elbírálására a DUNAGÁZ Vizsgaközpont Vezetője által kijelölt bizottság (legalább 2 fő)

- felülvizsgálati kérelem esetén két munkanapon belül,
- vizsgafolyamatban érkező panasz esetén a vizsga lezárásig,
- 30 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 DUNAGÁZ Vizsgaközpont Vezetője érintett, úgy a bizottságot a minőségirányítási vezető jelöli ki. A döntéshez szükséges minden információ összegyűjtéséért és ellenőrzéséért a minőségirányítási vezető a felelős.

1.6. A döntés

A DUNAGÁZ Vizsgaközpont Vezetője mérlegeli az intézkedési tervben lévő javaslatokat és dönt azok tárgyában. A Vizsgaközpont Vezető személyes érintettsége esetén a minőségirányítási vezető a döntés jóváhagyója. A megerősítő, illetve elutasító döntéséről a DUNAGÁZ Vizsgaközpont Vezetője aláírt, írásos dokumentumban értesíti a kérelmező panaszos felet, a döntés meghozatalát követő 5 munkamunkanapon belül.

 DUNAGÁZ Gázipari Oktatási és Minősítő Zrt. Vizsgaközpont ISO 17024 Személytanúsítási rendszer	PANASZKEZELÉSI ÉS JOGORVOSLATI ELJÁRÁS	Kiadás dátum: 2022.10.20
	EU 12	Változat: 04

1.7. Panaszok és kérelmek nyomon követhetősége, dokumentáltsága

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

2. Tájékoztatás, adatvédelem

2.1. Tájékoztatás

Minden esetben, amikor a felülvizsgálati kérelem, panasz benyújtója nevét és elérhetőségét megadta, a DUNAGÁZ Vizsgaközpont döntéséről tájékoztatja. A tájékoztatás iktatásának felelőse a DUNAGÁZ Vizsgaközponti adminisztrátor.

Adatvédelem

A felülvizsgálati kérelem, panasz benyújtójának személyes adatait a DUNAGÁZ 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

3.1. Képesítő vizsga


Felülvizsgálati kérelemmel, panasszal összefüggésben meghozott döntésre kizárólag a DUNAGÁZ Vizsgaközpont jogosult.

3.2. Szakmai vizsga

Amennyiben felülvizsgálati kérelemmel, illetve panaszkezeléssel összefüggésben a DUNAGÁZ Vizsgaközpont által meghozott döntést a jelentkező, jelölt, tanúsított személy nem fogadja el további jogorvoslatért az szakképzési államigazgatási szervhez fordulhat.

4. Törvényességi kérelem

A szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 12/2020. (II.7.) Korm. rendelet (Szkr.) 287. § (1) bekezdése alapján az DUNAGÁZ Vizsgaközpont döntése, intézkedése vagy intézkedésének elmulasztása ellen a vizsgázó jogszabálysértésre hivatkozva - a közléstől, ennek hiányában a tudomásra jutástól

 DUNAGÁZ Gázipari Oktatási és Minősítő Zrt. Vizsgaközpont ISO 17024 Személytanúsítási rendszer	PANASZKEZELÉSI ÉS JOGORVOSLATI ELJÁRÁS	Kiadás dátum: 2022.10.20
	EU 12	Változat: 04

számított öt munkanapon 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 DUNAGÁZ Vizsgaközponthoz kell benyújtani. Az DUNAGÁZ Vizsgaközpont a törvényességi kérelmet a törvényességi kérelemmel kapcsolatos véleményével és a törvényességi kérelemmel érintett szakmai vizsgára megbízott vizsgafelügyelő állásfoglalásával együtt öt munkanapon belül továbbítja a szakképzési államigazgatási szervnek.

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

5. Kihirdetés, hatályba lépés

Jelen eljárásrendet a DUNAGÁZ Vizsgaközpont a honlapján nyilvánosságra hozza.

6. Dokumentálás

Dokumentum/feljegyzés neve	Törzspéldánytárol	Megőrzési idő	Hordozó fajtája	Megőrzés helye
EU 12-01 Panaszkezelési jegyzőkönyv	Vizsgaközponti adminisztrátor	5 év	papír / számítógép	iroda/ V/SZT/MIR/ feljegyzések mappája

7. Módosítások / módosítások átvezetése

Érintett pontok	Módosítás tárgya	Név	Dátum
teljes dokumentum	átszámozás	Komár Kornél	2021.10.15
1,3,5	jogszabályi hivatkozások pontosítása, eljárás pontosítása	Komár Kornél	2021.10.25
teljes dokumentum	rendelkező hivatkozások jóváhagyó személyének változása	Gáspár Marietta Zsanett	2022.10.20