

DUNAGÁZ Gázipari Oktatási és Minősítő Zrt. Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont	PANASZKEZELÉSI ÉS JOGORVOSLATI ELJÁRÁS	Kiadás dátum: 2025.12.04
	EU 08	Változat: 07

PANASZKEZELÉSI ÉS JOGORVOSLATI ELJÁRÁS

Jóváhagyta	Dátum	Aláírás
Gáspár János Józsefné	2025.12.04	

DUNAGÁZ Gázipari Oktatási és Minősítő Zrt. Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont	PANASZKEZELÉSI ÉS JOGORVOSLATI ELJÁRÁS	Kiadás dátum: 2025.12.04
	EU 08	Változat: 07

Tartalom

1.	Az eljárásrend célja	3
2.	Törvényességi kérelem.....	3
2.1	A törvényességi kérelemre vonatkozó tájékoztatás módja, előírása	3
2.2	Törvényességi kérelem szakmai vizsga esetén.....	3
2.3	Törvényességi kérelem képesítő vizsga esetén	4
2.4	Egyéb, a Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpontnak címzett panaszok.....	4
3.	Panaszkezelési előírás	5
3.1	Az előírás célja	5
3.2	Az előírás hatálya	5
3.3	Meghatározások.....	5
3.4	A panasz benyújtása	6
3.4.1	A panasz tárgya	6
3.4.2	A panasz benyújtásának módja	7
3.4.3	A panasz tartalmi követelményei	7
3.4.4	A panasz átvétele.....	8
3.4.5	A kivizsgálás folyamata	8
3.4.6	A döntés.....	8
3.4.7	Panaszok és kérelmek nyomon követhetősége, dokumentáltsága.....	9
3.5	Tájékoztatás, adatvédelem.....	9
3.5.1	Tájékoztatás	9
3.5.2	Adatvédelem.....	9
4.	Dokumentálás.....	9

DUNAGÁZ Gázipari Oktatási és Minősítő Zrt. Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont	PANASZKEZELÉSI ÉS JOGORVOSLATI ELJÁRÁS	Kiadás dátum: 2025.12.04
	EU 08	Változat: 07

1. Az eljárásrend célja

Az eljárásrend célja, hogy a DUNAGÁZ Gázipari Oktatási és Minősítő Zrt. Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont (továbbiakban: Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont) működése körében olyan panaszkezelési eljárást alakítson ki – az Akkreditált Szakképzési 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.

2. Törvényességi kérelem

Az Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont tájékoztatja a vizsgázóit az Szkr. szerinti jogorvoslati kérelem benyújtásának módjáról és annak határidejéről, valamint a törvényességi kérelem lehetséges esetköreiről.

2.1 A törvényességi kérelemre vonatkozó tájékoztatás módja, előírása

Az Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont honlapján <https://dunagaz.hu/vizsgakozpont> nyilvánosan elérhetővé teszi a panaszkezelési és jogorvoslati eljárásrendjét, melyben tájékoztatja az érintetteket a jogorvoslati lehetőségekről az alábbiak szerint:

2.2 Törvényességi kérelem szakmai vizsga esetén

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 benyújtásra meghatározott határidő elmulasztása jogvesztő, igazolásnak helye nincs.

A törvényességi kérelmet a szakképzési államigazgatási szervnek kell címezni, de az Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont-hoz kell benyújtani. Az Akkreditált Szakképzési 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.

A törvényességi kérelmet a szakképzési államigazgatási szerv a beérkezést követő naptól számított öt napon belül bírálja el. (A szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 12/2020. (II.7.) korm.-rendelet 287. §)

DUNAGÁZ Gázipari Oktatási és Minősítő Zrt. Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont	PANASZKEZELÉSI ÉS JOGORVOSLATI ELJÁRÁS	Kiadás dátum: 2025.12.04
	EU 08	Változat: 07

2.3 Törvényességi kérelem képesítő vizsga esetén

Az akkreditált szakképzési 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 benyújtásra meghatározott határidő elmulasztása jogvesztő, igazolásnak helye nincs.

A törvényességi kérelmet a szakképzési államigazgatási szervnek kell címezni, de az Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont-hoz kell benyújtani. Az Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont a törvényességi kérelmet a törvényességi kérelemmel kapcsolatos véleményével együtt öt napon belül továbbítja a szakképzési államigazgatási szervnek.

A törvényességi kérelmet a szakképzési államigazgatási szerv a beérkezést követő naptól számított öt napon belül bírálja el. (A szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 12/2020. (II.7.) korm.-rendelet 292/A.§ 287. §)

2.4 Egyéb, a Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpontnak címzett panaszok

Az Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont dokumentált előírással rendelkezik a kifogások, panaszok átvételére, kivizsgálására és a döntéshozatalra, mely eljárás tartalmazza:

- a) a panasz benyújtásának tárgykörét azzal, hogy a vizsga kihirdetett eredményére vonatkozóan az Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont nem fogad be panaszt,
- b) a panasz benyújtásra vonatkozó határidőt,
- c) a tartalmi és formai megkötéseket, melyek be nem tartása esetén az Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont eltekinthet a panasz kivizsgálásától,
- d) a panasz benyújtásának elfogadott módját,
- e) a panasz kivizsgálásra rendelkezésre álló időt.

Az Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont biztosítja, hogy:

- a) minden panasszal konstruktív, pártatlan módon és kellő időben foglalkozik,
- b) a panasz benyújtása, kivizsgálása és a vonatkozó döntés nem eredményez diszkriminatív lépést a panaszos féllel szemben,
- c) a panaszok kezelésének eljárása nyilvánosan elérhető,
- d) a panasz benyújtójának személyes adatait az Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően a GDPR szabályzata szerint kezeli.

Az Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont a kivizsgálás eredményével összefüggésben meghatározza a szükséges helyesbítő, megelőző intézkedéseket.

A vizsgálat eredményéről a panaszt benyújtó személyt tájékoztatja.

Amennyiben a panaszban, már korábban vizsgázott személy(ek) is bizonyítottan érintett(ek) és informálásuk indokolt, úgy őt (őket) az Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpontnak szükség szerint a

DUNAGÁZ Gázipari Oktatási és Minősítő Zrt. Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont	PANASZKEZELÉSI ÉS JOGORVOSLATI ELJÁRÁS	Kiadás dátum: 2025.12.04
	EU 08	Változat: 07

kivizsgálási eljárás alatt, de legkésőbb a panaszos döntésről történő értesítésével egyidejűleg tájékoztatja.

Az Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont minden törvényességi kérelmet, panaszt nyilván tart és a dokumentumokat 5 évig megőrzi.

3. Panaszkezelési előírás

3.1 Az előírás célja

Az eljárás célja, hogy az Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont működése körében olyan panaszkezelési eljárást alakítson ki – az Akkreditált Szakképzési 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. Az Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont biztosítja, hogy sem a kivizsgálás folyamata sem a meghozott döntés nem eredményezhet semmilyen diszkriminatív lépést a panaszt benyújtó féllel szemben.

3.2 Az előírás hatálya

Az előírás az Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpontnak a panasszal kapcsolatos részletes előírását rögzíti.

Az előírás hatálya kiterjed:

- az Akkreditált Szakképzési Vizsgaközponttal foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban álló személyekre, megbízottakra, illetve
- a jelentkezőkre és a vizsgázókra, a bejelentőkre.

3.3 Meghatározások

Panasz: Olyan bejelentés, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A vizsgázónak a vizsgabizottság valamely tagjával, vagy a vizsga személyzetének más tagjának tevékenységével vagy mulasztásával, az Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont működésével, tevékenységével kapcsolatos bejelentése.

Panaszkezelési eljárás: A panaszként megtett bejelentés kivizsgálására, a kivizsgálás eredményeként meghozott döntésre vonatkozó eljárási rend.

DUNAGÁZ Gázipari Oktatási és Minősítő Zrt. Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont	PANASZKEZELÉSI ÉS JOGORVOSLATI ELJÁRÁS	Kiadás dátum: 2025.12.04
	EU 08	Változat: 07

Bejelentő: minden olyan személy, aki az Akkreditált Szakképzési Vizsgaközponthoz panaszt vagy nem panasznak minősülő, egyéb tartalmú bejelentést tesz.

Észrevétel: A vizsgafolyamatban, illetve a vizsgával összefüggésben érkező – panasznak nem minősített – visszajelzés, megkeresés, amelyről szükség szerint feljegyzés készül és amelyekre helyesbítő, megelőző intézkedés hozható.

3.4 A panasz benyújtása

3.4.1 A panasz tárgya

Panasz nyújtható be:

1. Jelentkezés visszautasítása esetén

A 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 a díjfizetés határidőre nem történik meg.

Érvénytelen a jelentkezés, ha a vizsgára bocsátási feltételek teljesítése határidőre nem igazolt.

A jelentkezés visszautasítása esetén az elutasított jelentkezőnek az erről kézhez kapott döntést követően három napon belül van lehetősége a döntés felülvizsgálta érdekében panaszt benyújtania.

2. Felmentési kérelem visszautasítása esetén

Vizsgával kapcsolatos felmentési kérelem visszautasítása esetén az elutasított jelentkezőnek az erről kézhez kapott döntést követő három napon belül van lehetősége a döntés felülvizsgálta érdekében panaszt benyújtania.

3. A vizsgán biztosított feltételekkel összefüggésben

Amennyiben a vizsgafeladatok végrehajtása során a vizsgázó úgy ítéli meg, hogy a feltételek nem felelnek meg a követelményeknek, pl. kevesebb idő biztosított az előírtnál (KKK/PK), vagy a berendezés, eszköz műszaki állapota a vizsgatevékenység alatt kifogásolható volt, úgy észrevételét az észleléssel egyidejűleg kell megtennie a vizsgabizottságnak szóban.

Amennyiben a probléma nem kerül a vizsgázó számára elfogadható módon rendezésre, abban az esetben panaszt a vizsga utolsó vizsgatevékenységének napján 23 óra 59 percig tehet az Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpontnak címezve.

Utólagos, a határidő lejártát követően, illetve a vizsgaeredmény birtokában tett bejelentést az Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont panaszként nem vizsgál.

4. Vizsgáztatással összefüggésben

DUNAGÁZ Gázipari Oktatási és Minősítő Zrt. Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont	PANASZKEZELÉSI ÉS JOGORVOSLATI ELJÁRÁS	Kiadás dátum: 2025.12.04
	EU 08	Változat: 07

Amennyiben a vizsgázó úgy ítéli meg, hogy a vizsga során sérelem érte a vizsgabizottság vagy a vizsgán részt vevő egyéb személyzet részéről (pl. etikai szabályok sérülése, eljárási hiba vétsége), úgy panaszt a vizsga utolsó vizsgatevékenységének napján 23 óra 59 percéig tehet az Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpontnak címezve.

Utólagos, a határidő lejártát követően, illetve a vizsgaeredmény birtokában tett bejelentést az Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont panaszként nem vizsgál.

5. Egyéb, az Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont működésével, tevékenységével, folyamataival, esetleges mulasztásaival összefüggésben

Egyéb tartalmú panaszt, mely az Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont működésével, folyamataival, esetleges mulasztásával kapcsolatosak az Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont időkorlát nélkül fogadja és vizsgálja.

A vizsga kihirdetett eredményére vonatkozóan az Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont nem fogad be panaszt!

Nem minősül panasznak, ha a jelentkező, vizsgázó általános tájékoztatást, véleményt, állásfoglalást vagy méltányossági intézkedést igényel.

3.4.2 A panasz benyújtásának módja

A panaszt a Vizsgaközpont vezetőjének címezve elsősorban elektronikusan vagy személyesen kell benyújtani.

Postai úton a panaszt abban az esetben lehet megküldeni, ha annak az Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpontba való érkezése a vonatkozó esetekben a megadott határidőig biztosított.

Amennyiben a bejelentőnek nem áll módjában a panaszát írásba adni, úgy személyes jelenléte mellett az Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont munkatársa a panaszt Panaszkezelési Jegyzőkönyvben rögzíti.

3.4.3 A panasz tartalmi követelményei

A panasz tartalmazza:

1. a panaszt benyújtójának személyazonosító adatait, elérhetőségét,
2. vonatkozó esetben az érintett vizsga, vizsgatevékenység időpontját, helyszínét,
3. a panasz tárgyát, indoklását azonosítva a kifogásolt eljárást,
4. a panasz benyújtójának konkrét igényét annak megfogalmazását, hogy a panaszos milyen változást, illetve célt szeretne elérni,

DUNAGÁZ Gázipari Oktatási és Minősítő Zrt. Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont	PANASZKEZELÉSI ÉS JOGORVOSLATI ELJÁRÁS	Kiadás dátum: 2025.12.04
	EU 08	Változat: 07

5. a panasz keltét, helyét,
6. a panaszt benyújtó aláírását.

Tartalmi és formai követelményeknek nem megfelelő panasz esetén az Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont eltekinthet annak kivizsgálásától.

3.4.4 A panasz átvétele

A személyesen benyújtott panasz esetén az átvevő személy dokumentáltan igazolja a panasz átvételét a benyújtónak. A panaszt az Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont bármely munkatársa köteles átvenni, gondoskodni annak iktatásáról. Az átvett panaszról egy példányt vissza kell adni benyújtójának, amelyen szerepel az „átvettem” felirat az átvétel dátumával és az átvevő személy aláírásával.

A levélben, elektronikus levélben érkezett panaszt a vizsgaközponti adminisztrátor iktatja. A panasz beérkezéséről annak benyújtója visszajelzést kap. Minden beérkezett panaszt egy munkanapon belül továbbítani kell a Vizsgaközpont vezetőnek, aki gondoskodik az adott probléma kivizsgálásáról.

3.4.5 A kivizsgálás folyamata

A Vizsgaközpont vezetője a panasz kivizsgálását elrendeli. A jelentkezés vagy a felmentési kérelem korábbi elutasítását felülvizsgálja.

Minden beérkező panasz elbírálásra kerül abból a szempontból, hogy az a Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont felelősségi körébe tartozik-e, az Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont tevékenységével kapcsolatos-e.

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

- jelentkezési vagy a felmentési kérelem esetén 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 Vizsgaközpont vezetője érintett, úgy a bizottságot a minőségirányítási vezető jelöli ki. A döntéshez szükséges minden információ összegyűjtéséért és ellenőrzéséért az minőségirányítási vezető a felelős.

3.4.6 A döntés

A Vizsgaközpont vezetője mérlegeli az intézkedési tervben lévő javaslatokat és dönt azok

DUNAGÁZ Gázipari Oktatási és Minősítő Zrt. Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont	PANASZKEZELÉSI ÉS JOGORVOSLATI ELJÁRÁS	Kiadás dátum: 2025.12.04
	EU 08	Változat: 07

tárgyában. A Vizsgaközpont vezető személyes érintettsége esetén a minőségirányítási vezető a döntés jóváhagyója. A megerősítő, illetve elutasító döntésről a Vizsgaközpont vezetője írásban értesíti a panaszos felet.

3.4.7 Panaszok és kérelmek nyomon követhetősége, dokumentáltsága

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

3.5 Tájékoztatás, adatvédelem

3.5.1 Tájékoztatás

Minden esetben, amikor a panasz benyújtója megadta a nevét és az elérhetőségét, az Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont tájékoztatja őt a döntéséről. A tájékoztatás iktatásának felelőse a vizsgaközponti adminisztrátor.

A panaszkezelésre és jogorvoslatra vonatkozó eljárásrendjét az Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont honlapján nyilvánosságra hozza.

3.5.2 Adatvédelem

A panasz benyújtójának személyes adatait az Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli. Az adatkezelési tájékoztató a honlapon elérhető.

4. Dokumentálás

Dokumentum/feljegyzés neve	Törzspéldánytárol	Megőrzési idő	Hordozó fajtája	Megőrzés helye
EU 08-01 Panaszkezelési jegyzőkönyv	Vizsgaközponti adminisztrátor	5 év	papír / számítógép	iroda/ V/MIR/ feljegyzések mappája