
 DUNAGÁZ Gázipari Oktatási és Minősítő Zrt. Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont	<b>PANASZKEZELÉSI ÉS JOGORVOSLATI ELJÁRÁS</b>	Kiadás dátum: 2024.10.01
	<b>EU 08</b>	Változat: 06


# PANASZKEZELÉSI ÉS JOGORVOSLATI ELJÁRÁS

Jóváhagyta	Dátum	Aláírás
Gáspár János Józsefné	2024.10.01	

 DUNAGÁZ Gázipari Oktatási és Minősítő Zrt. Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont	<b>PANASZKEZELÉSI ÉS  JOGORVOSLATI  ELJÁRÁS</b>	Kiadás dátum: 2024.10.01
	<b>EU 08</b>	Változat: 06

## 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 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	<b>PANASZKEZELÉSI ÉS  JOGORVOSLATI  ELJÁRÁS</b>	Kiadás dátum: 2024.10.01
	<b>EU 08</b>	Változat: 06

## 1. Az eljárásrend célja

Az eljárásrend célja, hogy a DUNAGÁZ Gázipari Oktatási és Minősítő Zrt. Akkreditált Szakképzési 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.

## 2. Törvényességi kérelem

A DUNAGÁZ Vizsgaközpont tájékoztatja a vizsgázóit az Szkr. szerinti jogorvoslati kérelem benyújtásának módjáról és annak határidejéről, valamint a törvényességi kérelem lehetséges eseteiről.

### 2.1 A törvényességi kérelemre vonatkozó tájékoztatás módja, előírása

A 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 vizsgaközpontoz kell benyújtani. Az akkreditált 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. §)



 <p>DUNAGÁZ Gázipari Oktatási és Minősítő Zrt. Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont</p>	<b>PANASZKEZELÉSI ÉS JOGORVOSLATI ELJÁRÁS</b>	Kiadás dátum: 2024.10.01
	<b>EU 08</b>	Változat: 06

### 2.3 Törvényességi kérelem képesítő 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 vizsgaközponthoz kell benyújtani. Az akkreditált 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 vizsgaközpontnak címzett panaszok

A DUNAGÁZ 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 vizsgaközpont nem fogad be panaszt,
- b) a panasz benyújtásra vonatkozó határidőt,
- c) a tartalmi és formai megkötések, melyek be nem tartása esetén a vizsgaközpont eltekinthet a panasz kivizsgálásától,
- d) a panasz benyújtásának elfogadott módját,
- e) a panasz kivizsgálásra rendelkezésre álló időt.

A DUNAGÁZ 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 a vizsgaközpont az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően a GDPR szabályzata szerint kezeli.

A vizsgaközpont a kivizsgálás eredményével összefüggésben meghatározza a szükséges helyesbítő, megelőző intézkedéseket.

A vizsgálat eredményéről a panaszt benyújtó személyt tájékoztatja.

 DUNAGÁZ Gázipari Oktatási és Minősítő Zrt. Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont	<b>PANASZKEZELÉSI ÉS  JOGORVOSLATI  ELJÁRÁS</b>	Kiadás dátum: 2024.10.01
	<b>EU 08</b>	Változat: 06

Amennyiben a panaszban, már korábban vizsgázott személy(ek) is bizonyítottan érintett(ek) és informálásuk indokolt, úgy őt (őket) a vizsgaközpontnak szükség szerint a kivizsgálási eljárás alatt, de legkésőbb a panaszos döntésről történő értesítésével egyidejűleg tájékoztatja.

A 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 a 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 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 a vizsgaközpontnak a panasszal kapcsolatos részletes előírását rögzíti.

Az előírás hatálya kiterjed:


- a 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, a 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	<b>PANASZKEZELÉSI ÉS  JOGORVOSLATI  ELJÁRÁS</b>	Kiadás dátum: 2024.10.01
	<b>EU 08</b>	Változat: 06

**Bejelentő:** minden olyan személy, aki a 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 határidejére nem történik meg.

Érvénytelen a jelentkezés, ha a vizsgára bocsátási feltételek teljesítése határidejére 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 a vizsgaközpontnak címezve.

Utólagos, a határidő lejártát követően, illetve a vizsgaeredmény birtokában tett bejelentést a vizsgaközpont panaszként nem vizsgál.

 DUNAGÁZ Gázipari Oktatási és Minősítő Zrt. Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont	<b>PANASZKEZELÉSI ÉS  JOGORVOSLATI  ELJÁRÁS</b>	Kiadás dátum: 2024.10.01
	<b>EU 08</b>	Változat: 06

4. Vizsgáztatással összefüggésben

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 a vizsgaközpontnak címezve. Utólagos, a határidő lejártát követően, illetve a vizsgaeredmény birtokában tett bejelentést a vizsgaközpont panaszként nem vizsgál.

5. Egyéb, a vizsgaközpont működésével, tevékenységével, folyamataival, esetleges mulasztásaival összefüggésben

Egyéb tartalmú panaszt, mely a vizsgaközpont működésével, folyamataival, esetleges mulasztásával kapcsolatosak a vizsgaközpont időkorlát nélkül fogadja és vizsgálja.

A vizsga kihirdetett eredményére vonatkozóan a 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 vizsgaközpontba való érkezése a vonatkozó esetekben a megadott határidőig biztosított.


Amennyiben a bejelentőnek nem áll módjában a panaszát írásba adni, úgy személyes jelenléte mellett a 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,
5. a panasz keltét, helyét,
6. a panaszt benyújtó aláírását.



 DUNAGÁZ Gázipari Oktatási és Minősítő Zrt. Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont	<b>PANASZKEZELÉSI ÉS  JOGORVOSLATI  ELJÁRÁS</b>	Kiadás dátum: 2024.10.01
	<b>EU 08</b>	Változat: 06

Tartalmi és formai követelményeknek nem megfelelő panasz esetén a 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 a 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 DUNAGÁZ Vizsgaközpont felelősségi körébe tartozik-e, a 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 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.



 DUNAGÁZ Gázipari Oktatási és Minősítő Zrt. Akkreditált Szakképzési Vizsgaközpont	<b>PANASZKEZELÉSI ÉS  JOGORVOSLATI  ELJÁRÁS</b>	Kiadás dátum: 2024.10.01
	<b>EU 08</b>	Változat: 06

### 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, a vizsgaközpont tájékoztatja őt a döntéséről. A tájékoztatás iktatásának felelőse a vizsgaközponti adminisztrátor. A panaszkezelésre és jogorvoslatra vonatkozó eljárásrendjét a vizsgaközpont honlapján nyilvánosságra hozza.

### 3.5.2 Adatvédelem

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

## 4. Dokumentálás

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

