

Gyémánt Kakas Felőttkėpzési Kft.  
2600 Vác, Dóza György út 55. fszt.1  
Tel: +36 20 823 1688, E-mail:  
[info@gyemantkakas.hu](mailto:info@gyemantkakas.hu)  
Felőttkėpzési tevékenység engedélyszáma:  
E/2022/000024



## PANASZKEZELÉSI ÉS JOGORVOLLATI REND ARANYKALÁSZOS GAZDA SZAKMAI VIZSGÁK SZERVEZÉSE SORÁN

Ősseállította:  
Pál Esztella  
képzési vezető

Jóváhagyta:  
Varga Tamás  
szakmai vezető

**GYÉMÁNT KAKAS KFT.**  
2600 Vác, Dóza György út 55. fsz. 1.  
Adószám: 27726226-1-13  
Engedélyszám: E/2022/000024

Érvényesség kezdete: 2022. 10. 30.

### **Kihirdetés, hatályba lépés:**

Jelen vizsgaszabályzatot a vizsgaszervező intézmény honlapján nyilvánosságra hozza.

Gyémánt Kakas Felnőttképzési Kft.  
2600 Vác, Dózsa György út 55. fszt.1

Tel: +36 20 823 1688, E-mail:

[info@gyemantkakas.hu](mailto:info@gyemantkakas.hu)

Felnőttképzési tevékenység engedélyszáma:

E/2022/000024



## **Általános rendelkezések**

### Az eljárásrend célja:

Az eljárásrend célja, hogy a vizsgaszervező intézmény működése során olyan panaszkezelési eljárást alakítson ki- az intézmény minőségirányítási rendszerébe illeszkedő módon, hogy az érintettek panaszait, reklamációit, észrevételeit egységesen, egyszerűen, eredményesen és az érintettek jogos érdekeit maximálisan tiszteletben tartva tudja kezelni.

### Az eljárásrend hatálya:

Az eljárásrend kiterjed:

- a vizsgaszervezővel foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban álló személyekre,
- a jelentkezőkre, vizsgázókra, a panaszt, fellebbezést benyújtó érintettek (ügyfelekre).

### Az eljárásrend tárgyi hatálya

Az eljárásrend a vizsgaszervező intézmény panasszal, fellebbezéssel kapcsolatos ügyintézési rendjét rögzíti.

### *Fellebbezés:*

A vizsgaszervezési intézmény tanúsítási döntés elleni fellebbezés alatt a 12/2020. (II. 7.) Kormány rendelet 287. §-ban meghatározott törvényességi kérelem benyújtását érti.

### *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 kapcsolatos kifogása, reklamációja, bejelentése.

### A panasz benyújtása:

Panaszt a jelen eljárásrendben meghatározott módon kell benyújtani. A nem megfelelő módon benyújtott kérelmet, bejelentést a vizsgaszervező nem fogadja, azt nem vizsgálja.

A panaszt minden esetben a vizsgaszervező intézmény vezetőjének címezve, írásban aláírással ellátva, elérhetőségét feltüntetve, személyes átadással vagy elektronikusan kell benyújtani.

A benyújtott dokumentumnak az alábbi kötelező tartalmi elemei vannak:

- a panaszos személyazonosító adatai
- a panasz tárgya, indoklása
- a panasz kelte, helye

### Panasz tehető:

- vizsgára jelentkezés visszautasítása esetén
- felmentési kérelem visszautasítása esetén
- az értékeléssel összefüggésben tett panasz
- feltételekkel összefüggésben tett panasz
- panasz egyéb, a vizsgaszervező működésével kapcsolatos tevékenységével, esetleges mulasztásaival kapcsolatosan.

### A panaszok kezelése:

- A jelentkezés visszautasítása esetén az erről kézhez kapott döntést követő 1 napon belül van lehetősége panaszt benyújtani az elutasított ügyfélnek, írásban a fent leírtak szerint.
- A felmentési kérelem visszautasítása esetén az erről kézhez kapott döntést követő 1 napon belül van lehetősége panaszt benyújtani az elutasított ügyfélnek, írásban a fent leírtak szerint.
- A projektfeladat értékelésével összefüggő észrevételeit a vizsgázó a vizsga befejezése előtt a személyesen, szóban elmondhatja, illetőleg írásban is leadható a vizsgabizottságnak. Ezen észrevételeket a vizsgabizottság azonnal, helyben kezeli. A panasz tényét a jegyzőkönyvben rögzíteni szükséges, szükség esetén azonnal be kell vonni a vizsgaszervező intézmény vezetőjét. **A bizonyítványban megjelölt minősítéssel kapcsolatosan panaszt a vizsgaszervező intézmény nem fogad.**
- 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 állapota a vizsgatevékenység alatt kifogásolható, úgy a panaszát az észleléssel egyidejűleg meg kell tennie a vizsgabizottság felé szóban, majd szükség esetén a vizsgaszervező intézmény felé írásban. A panaszt amennyiben lehetséges, a vizsgabizottság helyben kezeli.

A vizsgával, a vizsgaszervező működésével, tevékenységével folyamataival, esetleges mulasztásaival összefüggésben érkező panasz kivizsgálását a vizsgaszervező intézmény vezetője azonnal a tudomására jutását követően megkezdi. Minden érkező panasz elbírálásra kerül abból a szempontból, hogy a vizsgaszervező intézmény felelősségi körébe tartozó, a vizsgaszervező tevékenységével kapcsolatos-e.

A panasz kivizsgálásának eredményéről a vizsgaszervező intézmény megerősítő vagy elutasító döntést hoz, melyről írásos dokumentumban tájékoztatja az ügyfelet.

A panaszok és kérelmek kivizsgálási folyamatának dokumentáltságáért a vizsgaszervező intézmény vezetője a felelős.

### Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

*Vizsgával kapcsolatos panasz esetén:*

A panasszal hozott döntésre kizárólag jogosult. Amennyiben a panaszkezeléssel összefüggésben a vizsgaszervező által meghozott döntést az ügyfél nem

Felnőttképzési tevékenység engedélyszáma: E/2022/000024

összefüggésben a vizsgaközpont

fogadja el, továbbá jogorvoslatért a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Hivatalhoz (NSZFH) fordulhat.

*Törvényességi kérelem:*

A szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 12/2020. (II.7.) Kormány rendelet (Szkr.) 287.§. (1) bekezdése alapján a vizsgaszervező intézmény döntése, intézkedése vagy intézkedésének elmulasztása ellen, jogszabálysértésre hivatkozva- a közléstől, ennek hiányában a tudomására jutástól számított 5 napon belül – törvényességi kérelmet nyújthat be. A benyújtásra meghatározott határidő elmulasztása jogvesztő.

Az Szkr. 287. §. (2) bekezdése alapján törvényességi kérelmet a szakképzési államigazgatási szervnek kell címezni, de a vizsgaszervező intézményhez kell benyújtani. A vizsgaszervező intézmény 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) bekezdése alapján a törvényességi kérelmet a szakképzési és államigazgatási szerv a beérkezést követő öt napon belül bírálja el.

**Adatvédelem:**

A panasz benyújtójának személyes adatait a vizsgaszervező intézmény a 2011. évi CXII. törvény (Információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról) rendelkezéseinek megfelelően kezeli. Az adatkezelési tájékoztató az intézmény honlapján elérhető.