



SZAKMAI VIZSGAKÖZPONT

A NAH által NAH-12-0040/2022 számon akkreditált vizsgaközpont
(személytanúsító szervezet)

 www.szakmaivizsgakozpont.hu

 +36301310345

PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁSREND

Érvénybe lép: 2023. január 30.

Előkészítette:



Ludvai Anita
minőségirányítási vezető

Jóváhagyta:



Ács Anikó Ágnes
vizsgaközpont vezető



SZAKMAI VIZSGAKÖZPONT

A NAH által NAH-12-0040/2022 számon akkreditált vizsgaközpont
(személytanúsító szervezet)

🌐 www.szakmaivizsgakozpont.hu

☎️ +36301310345

VÁLTOZÁS NYOMONKÖVETŐ LAP

Panaszkezelési eljárásrend		
Kiadás száma	Kiadás dátuma	Létrehozás oka
1.	2021.04.01.	Szakmai Vizsgaközpont megalakulása
2.	2022.02.22.	Jogszabályi háttér hivatkozás beépítése Panasz fogalom meghatározás pontosítása
3.	2023.01.30.	NAH nyilvántartási szám beépítése a dokumentum fejlécébe



SZAKMAI VIZSGAKÖZPONT

A NAH által NAH-12-0040/2022 számon akkreditált vizsgaközpont

(személytanúsító szervezet)

 www.szakmaivizsgakozpont.hu

 +36301310345

Tartalomjegyzék

1. Az eljárási rend célja	4
2. Alapelvek.....	4
3. Fogalmi meghatározások	4
4. A szabályzat elérhetősége	5
5. Panaszkezelés menete.....	5
5.1 Panaszbejelentés módja	5
5.2 Panasz kivizsgálása	5
5.2.1 Szóbeli panasz	5
5.2.2 Írásbeli panasz	5
6. Panaszkezelés folyamata	6
6.1 A döntés kimenetei	6
7. Szükséges intézkedések meghozatala	6
8. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről	7

 info@szakmaivizsgakozpont.hu

 1062 Budapest, Andrásy út 63-65.



SZAKMAI VIZSGAKÖZPONT

A NAH által NAH-12-0040/2022 számon akkreditált vizsgaközpont

(személytanúsító szervezet)

🌐 www.szakmaivizsgakozpont.hu

☎ +36301310345

Jogsabályi háttér

- A szakképzésről szóló 2019. évi LXXX. törvény,
- A szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 12/2020. (II. 7.) Korm. rendelet
- a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény
- 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról
- a nemzeti akkreditálásról szóló 2015. évi CXXIV. törvény

1. Az eljárási rend célja

Jelen dokumentum általános célja, hogy a Szakmai Vizsgaközpont tanúsítási tevékenységére beérkező panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és intézkedések rendje biztosítsa a probléma rendezésének menetét.

A szabályzat elősegíti, hogy Ügyfeink panaszukat egyszerűen és hatékonyan juttathassák el a Vizsgaközpont részére, ezzel is támogatva a gyorsabb megoldást.

2. Alapelvek

Működésünk alapkövetelménye Ügyfeink problémáinak gyors kivizsgálása és a feltárt hibák érdemi megoldása. Ezért a panaszbejelentéseket rögzítjük, és rendezésüket kiemelt feladatként kezeljük. A panaszkezelésnek minden esetben gyorsnak, érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárnunk a panasz okát, indokát, hogy ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni lehessen. A panaszkezelési eljárás titoktartási követelmények hatálya alá tartozik, mely a panaszos félre (Ügyfél) és a panasz tárgyára vonatkozik.

A beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, gyors válaszadásra törekszünk, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

3. Fogalmi meghatározások

Panasz: a Szakmai Vizsgaközpont tanúsítási tevékenységével, szolgáltatásaival szemben felmerülő minden olyan bejelentés, amelyben a Szakmai Vizsgaközpont eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelműen meghatározható igényt fogalmaz meg az Ügyfél.

Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Szakmai Vizsgaközponttól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, továbbá ha az egyedi kérelem vagy bejelentés a panaszt érintő rendelkezéssel vagy szabályozással ellentétes.

Hivatalosan benyújtott panasz az az érkező, amiről panaszbejelentő lap került felvételre.

☎ info@szakmaivizsgakozpont.hu

🏠 1062 Budapest, Andrássy út 63-65.



SZAKMAI VIZSGAKÖZPONT

A NAH által NAH-12-0040/2022 számon akkreditált vizsgaközpont
(személytanúsító szervezet)

 www.szakmaivizsgakozpont.hu

 +36301310345

Ügyfél (panaszos): az a természetes személy (vagy törvényes képviselője), aki a Szakmai Vizsgaközpont szolgáltatását igénybe veszi és ezzel kapcsolatosan problémát észlel, panaszt tesz.

4. A szabályzat elérhetősége

Jelen dokumentumot a Szakmai Vizsgaközpont ügyfélfogadási helyén, és honlapján is elérhetővé, illetve közzéteszi.

5. Panaszkezelés menete

5.1 Panaszbejelentés módja

Az igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

- Szóbeli panasz: személyesen vagy telefonon
- Írásbeli panasz: személyesen vagy más megbízott által átadott irat útján, postai úton, levélben, elektronikus levélben történhet, melyet a Panaszbejelentő űrlapot kitöltve kell megtenni.

A Panaszbejelentő űrlap letölthető a www.szakmaivizsgakozpont.hu honlapról vagy átvehető személyesen a Vizsgaközpont székhelyén.

A panasz felvevő lehet a Szakmai Vizsgaközpont bármely munkatársa vagy a vizsgáztatáson résztvevő, a Vizsgaközponttal szerződésben álló személy.

5.2 Panasz kivizsgálása

5.2.1 Szóbeli panasz

A szóbeli panaszt a Szakmai Vizsgaközpont haladéktalanul megvizsgálja és szükség szerint megoldásra törekszik. Ha sikerül azonnal orvosolni a problémát, akkor nem kerül rögzítésre.

Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szakmai Vizsgaközpont a panaszról a Szakmai Vizsgaközpont írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezései szerint jár el.

5.2.2 Írásbeli panasz

Írásbeli panasz esetén a Szakmai Vizsgaközpont a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését / intézkedését pontos indoklással

 info@szakmaivizsgakozpont.hu

 **1062 Budapest, Andrásy út 63-65.**



SZAKMAI VIZSGAKÖZPONT

A NAH által NAH-12-0040/2022 számon akkreditált vizsgaközpont

(személytanúsító szervezet)

 www.szakmaivizsgakozpont.hu

 +36301310345

ellátva, a panasz közlését követő 30 munkanapon belül írásban, postai vagy elektronikus úton megküldi az Ügyfél részére. Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során a Szakmai Vizsgaközpont kiegészítő információkra, dokumentumokra lesz szüksége az Ügyfél részéről. Ebben az esetben Ügyfél érdeke az ilyen irányú megkeresés mielőbbi megválaszolása, mert az eljárást a hiányok pótlásáig nem lehet folytatni.

A Szakmai Vizsgaközpont a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítja el a panaszt. A Vizsgaközpont panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg az Ügyfél részére.

A panaszt benyújtó Ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni, melyet a Vizsgaközpont az Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzatában is rögzít.

6. Panaszkezelés folyamata

A panasz benyújtását követően a Szakmai Vizsgaközpont elsődleges feladata annak eldöntése, hogy a jelen szabályzatban meghatározott fogalom szerint a bejelentés panasznak minősül-e vagy sem. Amennyiben igen, sor kerül a panasz regisztrációjára és visszajelzést kap az Ügyfél.

A panasz regisztrációja után megkezdődik az ügy kivizsgálása. A Szakmai Vizsgaközpont felelős a panasz jóváhagyásához szükséges minden információ összegyűjtéséért és ellenőrzéséért.

A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, esetlegesen szakvélemény beszerzésére. Ha egy tanúsított személlyel kapcsolatban bizonyított panasz merül fel, akkor azt haladéktalanul közölni kell a tanúsított személlyel is.

Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ, dokumentum rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra. A döntés meghozatalában, felülvizsgálatában, jóváhagyásában olyan személyeknek kell részt venni, akik korábban nem voltak kapcsolatban a panasz tárgyával.

6.1 A döntés kimenetei

- Panasz elfogadása
- Panasz részbeni elfogadása
- Panasz elutasítása

A döntéshozatalt a panasz eljárás befejezéseként az ügyfélválasz elkészítése és megküldése követi írásos formában, melyben a Szakmai Vizsgaközpont hivatalos értesítést küld az Ügyfélnek a lezárásról és a végeredményről.

7. Szükséges intézkedések meghozatala

 info@szakmaivizsgakozpont.hu

 1062 Budapest, Andrássy út 63-65.



SZAKMAI VIZSGAKÖZPONT

A NAH által NAH-12-0040/2022 számon akkreditált vizsgaközpont
(személytanúsító szervezet)

 www.szakmaivizsgakozpont.hu

 +36301310345

Minden panasszal kapcsolatos eljárás után a Szakmai Vizsgaközpont a panaszt kivizsgálja és a megfelelő helyesbítő intézkedéseket megteszi, a továbbiakban beépíti működésébe.

8. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

A panasz elutasítása esetén a Szakmai Vizsgaközpont írásban tájékoztatja jogorvoslati álláspontjáról az Ügyfelet, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez vagy hatósághoz fordulhat.

Amennyiben a panaszkezelés nem jár az Ügyfél számára kielégítő eredménnyel a következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére:

a fő szabály az, hogy az eljárásra az Ügyfél fogyasztói minőségében lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes, tehát fogyasztóként választhat, hogy melyik békéltető testülethez fordul. A fogyasztó kérelme alapján illetékes a szerződés teljesítésének helye vagy a vitában érintett vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület is.

A Szakmai Vizsgaközpont működési helye alapján a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Budapesti Békéltető Testülete az illetékes.

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. telefon: +36 1 488 2131

e-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu,

weboldal: <https://bekeltet.bkik.hu/>

 info@szakmaivizsgakozpont.hu

 **1062 Budapest, Andrássy út 63-65.**



SZAKMAI VIZSGAKÖZPONT

A NAH által NAH-12-0040/2022 számon akkreditált vizsgaközpont
(személytanúsító szervezet)

 www.szakmaivizsgakozpont.hu

 +36301310345

Panaszbejelentő lap (minta)

Bejelentő tölti ki

Bejelentő neve	
Bejelentő címe	
Telefonszáma, e-mail címe	
Panasz oka, részletes leírása	
Panaszos kérése	

Szakmai Vizsgaközpont tölti ki

Panaszfelvevő neve				
Felvétel ideje, helye				
Bejelentés módja	személyesen	telefonon	e-mailben	postai úton
Intézkedés leírása				

Dátum:

.....
Ügyfél (panaszos) aláírása

.....
Panaszfelvevő munkatárs aláírása

 info@szakmaivizsgakozpont.hu

 1062 Budapest, Andrássy út 63-65.