

Tájékoztató a panaszkezelési eljárásról
(kivonat a Vizsgaközpont szervezeti integritást sértő események, valamint a panaszok kezelésének
rendjéről szóló ügyvezetői szabályzatról)

Jelen tájékoztató irányutatást nyújt a Vizsgaközpont ügyfelei számára az esetleges panaszok benyújtásához.

A Vizsgaközpont a panaszokat és a Panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli. A panaszkezelés során a Vizsgaközpont az ésszerű, tájékozott, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró tudatos magatartást tekinti alapkövetelménynek és várja el Panaszosaitól is.

A Vizsgaközpont a beérkező panaszok kezelése során szakszerű és tárgyilagos válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

1. Bejelentések (panaszok) kezelésének rendje

1.1. A bejelentés (panasz) megtételének módjai

a) Szóbeli bejelentés (panasz):

- személyesen;
- telefonon.

b) Írásbeli bejelentés (panasz):

- személyesen, továbbá képviselő vagy meghatalmazott útján;
- postai úton;
- elektronikus levélben.

1.2. Bejelentés (panasz) megtétele szóban (személyes és telefonos)

Ha a Bejelentő (Panaszos) megítélése szerint a kifogásolt eljárás a helyszínen megoldható, vagy egyszerűen orvosolható, esetleg információ hiányon vagy félreértésen alapul, a Panaszos ügyfélfogadási időben Vizsgaközpont munkatársaihoz fordulhat személyesen vagy telefonon. Ha a szóban előadott panasz rendezését a Panaszos elfogadja, írásbeli rögzítés nem szükséges.

Ha a szóbeli és telefonos panasz a helyszínen, illetve egyszerűen nem orvosolható, Bejelentő nyomtatványt a Bejelentőnek (Panaszosnak) meg kell küldeni, illetve a szóbeli személyes bejelentést két példányban kell felvenni, amelyből egy példányt át kell adni a bejelentőnek az átvétel tényének (átvevő neve, aláírása, átvétel dátuma, hivatali bélyegző) igazolása mellett.

1.3. Bejelentés (panasz) írásban

A Panaszosnak (Bejelentőnek) írásbeli bejelentése (panasza) esetén szükséges a „Bejelentő nyomtatvány”-t kitölteni, amely a Vizsgaközpont honlapjáról is letölthető.

A bejelentés (panasz) elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá tartalmaznia kell a határozott igény/kérelem megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz.

Amennyiben a bejelentésnek (panasznak) voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat (ügyszám, ügyintéző) is meg kell adni.

Az írásbeli bejelentés (panasz) érvényességi kelléke a Bejelentő (Panaszos) aláírása. Az írásbeli bejelentés (panasz) képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén a Vizsgaközpont vizsgálja a képviseleti jogosultságot, ezért ha a Bejelentő (Panaszos) meghatalmazott útján jár el, a panaszon a meghatalmazott nevét is fel kell tüntetni, továbbá a panaszhoz csatolni kell az eredeti meghatalmazást.

Járművezető vizsgáztatással, valamint pályaalkalmassági vizsgálattal kapcsolatos bejelentés (panasz) vizsgálata esetén, amennyiben a bejelentéssel (panasszal) érintett meghallgatása válik szükségessé, a Bejelentő (Panaszos) nem képviselheti magát.

A Bejelentő (Panaszos) írásbeli panaszát személyesen leadhatja ügyfélfogadási időben a Vizsgaközpont székhelyén és telephelyein, illetve megküldheti a Vizsgaközpont hivatalos postacímére és e-mail címére.

1.4. A Bejelentés (panasz) kezelés folyamata

1.4.1. Bejelentő (Panaszos) jogai és kötelezettségei, összeférhetlenség, kizárás

A bejelentés (panasz) kivizsgálása során a Vizsgaközpont biztosítja a kivizsgálást végző személy pártatlanságát, és elfogulatlanságát.

A Bejelentőt (Panaszost) nem érheti hátrány a bejelentés megtétele miatt.

1.4.2. A bejelentések (panaszok) kivizsgálása

A Vizsgaközpont működése, szervezeti egysége, ügyfélszolgálat, vizsgálati, vizsgáztatási, képzés- és vizsgafelügyeleti tevékenysége, egyéb feladatellátása elleni bejelentést (panaszt) a bejelentéssel (panasszal) érintett szervezeti egység vezetője (ha a bejelentésben érintett akkor, közvetlen vezetője) vizsgálja ki, aki a vizsgálatot lezáró dokumentumot a Bejelentő (Panaszos) értesítésével egyidejűleg, tájékoztatásul, e-mailben megküldi a Vizsgaközpont Igazgatási feladatok ellátásáért felelős vezetője részére is.

A vizsgálatot lezáró dokumentum felülvizsgálatára a bejelentést (panaszt) kivizsgáló vezető közvetlen felettese jogosult. A felülvizsgálatot lezáró dokumentumot a Bejelentő (Panaszos) értesítésével egyidejűleg, tájékoztatásul, e-mailben megküldi az Igazgatási feladatok ellátásáért felelős vezető részére is.

Amennyiben a Bejelentő (Panaszos) nem fogadja el a felülvizsgálatot lezáró dokumentumot, annak kivizsgálásáért a Vizsgaközpont felügyeleti szerve felelős.

A Vizsgaközpont munkatársa elleni bejelentéseket a Vizsgaközpont Igazgatási feladatok ellátásáért felelős vezetője vizsgálja ki.

A Bejelentés (Panasz) vizsgálata az alábbi esetekben mellőzhető:

- a Bejelentő (Panaszos) korábbival azonos tartalommal ismételt tett panaszt,
- a Bejelentő (Panaszos) a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől, illetve az akadályoztatása megszűnésétől számított 15 napon túl terjesztette elő panaszát,
- névtelen, azonosíthatatlan, illetve a meghatalmazással nem rendelkező személy terjesztett elő Bejelentést
- a Bejelentő (Panaszos) felhívás ellenére sem közli a Bejelentés (Panasz) kivizsgálásához szükséges információkat, különösen, ha az adatkezelési nyilatkozatot nem írja alá.

A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított három hónapon túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

1.4.3. A bejelentést (panaszt) vizsgáló jogai és kötelezettségei

A bejelentést (panaszt) vizsgáló jogosult a Bejelentőtől (Panaszostól) a bejelentés (panasz) vizsgálatához szükséges további információt beszerezni, valamint a Bejelentőt (Panaszost) meghallgatni, a meghallgatásról köteles jegyzőkönyvet felvenni, szükség esetén a helyszínt megtekinteni.

A bejelentés (panasz) elintézéséről a Panaszost minden esetben írásban tájékoztatja a Vizsgaközpont.

Olyan szakmai bejelentés esetén, amelynek hatására hivatalból közigazgatási hatósági eljárás indul, a Bejelentőt írásban, az eljárás megindításával egyidejűleg kell tájékoztatni.

A bejelentés (panasz) kivizsgálásának időtartama a panasz beérkezésétől számított 30 nap. Amennyiben ennél várhatóan hosszabb időt vesz igénybe a kivizsgálás, a Bejelentőt (Panaszost) a bejelentés megtételétől/ beérkezésétől számított 10 napon belül írásban értesíti a Vizsgaközpont az eljárás lezárásának várható időtartamáról, illetve annak feltételről függőségéről.

1.4.4. Döntéshozatal, az eljárás lezárása

Amennyiben valamennyi, a bejelentés (panasz) szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul, és sor kerül a döntéshozatalra.

A döntésnek három fajtája van:

1. Bejelentés (Panasz) elfogadása (történt szervezeti integritást sértő esemény, illetve a panasz megalapozott volt; valamint megállapító és intézkedést elrendelő döntés);
2. Bejelentés (Panasz) részbeni elfogadása;
3. Bejelentés (Panasz) elutasítása (nem történt szervezeti integritást sértő esemény, illetve a panasz nem megalapozott, valamint az eljárás intézkedés nélküli megszüntetése.

A döntéshozatalt az eljárás befejezéseként az írásbeli dokumentum (döntés) elkészítése és megküldése követi. A válaszlevélben a Vizsgaközpont a bejelentéssel (panasszal) kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését közli a Bejelentővel (Panaszossal).

Az alaposnak bizonyult bejelentés (panasz) alapján gondoskodni kell:

- a) a jogszerű, vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról,
- b) az ügyben szükséges intézkedés megtételéről,
- c) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- d) az okozott sérelem – elsősorban egyeztetésen alapuló – orvoslásáról,
- e) indokolt esetben a felelősségrevonás kezdeményezéséről.

A Vizsgaközpont vizsgáztatási tevékenységével kapcsolatos bejelentés (panasz) kivizsgálásának eredménye a vizsgaeredményeket pozitív irányba nem változtathatja meg.

1.4.5. A döntés felülvizsgálata

Amennyiben a Bejelentő (Panaszos) nem fogadja el a döntés tartalmát, vagy azzal nem ért egyet, annak kézhezvételétől számított 15 napon belül írásban a döntést meghozó felettes szervéhez fordulhat a bejelentés (panasz) felülvizsgálata érdekében.

A felülvizsgálatot végző szerv a rendelkezésre álló dokumentumokat felülvizsgálja, és döntését – a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül – írásban megküldi a Bejelentő (Panaszos) részére.

A bejelentés (panasz) elutasítása esetén a Bejelentőt (Panaszost) (írásban) tájékoztatni kell:

- hogy bejelentésével (panaszával) – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti;
- az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyéről, telefonos és internetes elérhetőségéről, valamint levelezési címéről;
- a Vizsgaközpont a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

2. A Bejelentő (Panaszos) adatainak kezelése

A panaszok hatékony elintézése érdekében a Vizsgaközpont a panasz elintézéshez szükséges mértékben személyes adatokat kezel. A Panaszosok személyes adatainak panaszkezelés céljából történő kezelése során a Vizsgaközpont az alkalmazandó adatvédelmi jogszabályokban lefektetett alapelvek és követelmények figyelembevételével jár el.

A Bejelentőnek (Panaszosnak) a honlapon szereplő iratminta szerint nyilatkoztatni kell, a személyes adatainak kezelésével kapcsolatban.

A Bejelentő (Panaszos) személyes adatait a Vizsgaközpont csak a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatása során, annak érdekében, legfeljebb a mindenkor hatályos iratkezelési szabályzat szerinti iratőrzési határidő végéig kezeli az ügyiratban. A személyes adatkezelési idő letelte után a teljes ügyiratot selejtezi.

A Bejelentő (Panaszos) a bejelentésébe és a részére küldött tájékoztatásokba tekinthet be.