

## PANASZKEZELÉSI ŰRLAP KITÖLTÉSI ÚTMUTATÓ

### ANONIM BEJELENTŐ NYOMTATVÁNY

A KAV Közlekedési Alkalmassági és Vizsgaközpont Nonprofit Kft. (továbbiakban: a Vizsgaközpont) *Panaszok és közérdekű bejelentések kezelésének rendjéről* szóló 2023. szeptember 4-étől hatályos szabályzatának (továbbiakban: szabályzat) 6.1 pontja értelmében „a panasznak vagy a közérdekű bejelentésnek tartalmaznia kell a kérést, kérdést, véleményt, amelynek elintézésére, kivizsgálására vagy megválaszolására a bejelentés irányul. A panaszban vagy a közérdekű bejelentésben foglalt sérelem hatékony elintézése érdekében szükséges minden lényeges információ, körülmény pontos leírása, az üggyel kapcsolatosan rendelkezésre álló iratok csatolása, valamint az előzmények részletes ismertetése. A panasz javaslatot is tartalmazhat.”.

A szabályzat 6.9. pontja kimondja, hogy „a panasz vagy közérdekű bejelentés anonim módon (névtelenül) is benyújtható, azonban a névtelenség (név és lakcím megadásának hiánya) akadály lehet az ügy teljeskörű kivizsgálásának. A Vizsgaközpont a névtelen vagy beazonosíthatatlan személytől származó beadványok érdemi megválaszolását – a kivizsgálás ellenére is – mellőzheti.”.

A panaszbejelentés történhet **elektronikus űrlap** kitöltésével is – ehhez nyújt segítséget a jelen használati útmutató.

A bejelentő nyomtatványon adja meg a kért adatokat. A **\*-gal jelölt mezők kitöltése** anonim bejelentés esetén is **kötelező**.

Anonim bejelentés esetén a **benyújtás módja** (Anonim) nem változtatható meg, ez automatikusan kitöltött mező.

Az alábbi mezők kitöltése nem kötelező, de segíti az ügy teljes körű kivizsgálását:


ÉRINTETT SZAKTERÜLET MEGNEVEZÉSE:	<input type="radio"/> KÖZÜTI VIZSGÁZTATÁS <input type="radio"/> SZAKTANFOLYAMI VIZSGÁZTATÁS <input type="radio"/> PÁLYAALKALMASSÁGI VIZSGÁLAT <input type="radio"/> VASÚTI VIZSGÁZTATÁS <input type="radio"/> HAJÓZÁSI VIZSGÁZTATÁS <input type="radio"/> LÉGÜGYI VIZSGÁZTATÁS <input type="radio"/> DRÓN VIZSGÁZTATÁS
HELYSZÍN:	<input type="text"/>
DÁTUM:	<input type="text"/>
IDŐPONT:	<input type="text"/>
A VIZSGAKÖZPONT RÉSZÉRŐL ELJÁRÓ MUNKAVÁLLALÓ NEVE:	<input type="text"/>
AZ ÜGY IKTATÓSZÁMA VAGY AZONOSÍTÓSZÁMA:	<input type="text"/>

Részletezze a bepanaszolni kívánt eseményt. A **bejelentés részletes leírása** részben írja le a bepanaszolt eseményt (maximum 2\*4000 karakter terjedelemben), az űrlap két, egymás alatt elhelyezett mezőjében. A felhasznált karakterek száma a mező jobb alsó sarkában látható.

A BEJELENTÉS RÉSZLETES LEÍRÁSA: *	<input type="text" value="Lorem ipsum"/>	Karakterek száma: 11/4000
	<input type="text" value="Lorem ipsum"/>	Karakterek száma: 11/4000

Amikor a felső mezőben a karakterszám eléri a 4000-et, a szövegírás megáll; szükség esetén azt az alsó mezőbe történő átkattintás után fogytathatja.

A részletek kifejtése után válassza ki a bejelentés **dátumát** a naptár ikonra kattintva. Automatikusan a bejelentő nyomtatvány kitöltésének aktuális dátuma jelenik meg, amely manuálisan sem módosítható.

DÁTUM: *
2023.08.31 

## Adatvédelem

A Vizsgaközpont adatvédelmi szabályzata [ITT](#) érhető el, elolvasása után pipálja ki az űrlapon, hogy annak tartalmát megismerte.

PANASZÜGYEM / KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEM KIVIZSGÁLÁSA ÉRDEKÉBEN JELEN BEJELENTŐ NYOMTATVÁNY BEKÜLDÉSÉVEL TUDOMÁSUL VESZEM, HOGY A KAV NONPROFIT KFT. A PANASZOMBAN / KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEM BEN MEGADOTT SZEMÉLYES ADATAIMAT A VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK ALAPJÁN A JOGI KÖTELEZETTSÉG TELJESÍTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES MÉRTÉKBEN JOGOSULT KEZELNI. A KAV NONPROFIT KFT. HONLAPJÁN TALÁLHATÓ ADATKEZELÉSRE VONATKOZÓ ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓT MEGISMERTEM ÉS TUDOMÁSUL VETTEM. \*



A kapcsolattartás módját anonim panaszbejelentés esetén nem kötelező megadni. Amennyiben azonban megjelöli az elektronikus kapcsolattartást, az e-mail címre vonatkozó sor kötelezően kitöltendő.

E-MAIL-CÍME: *	horvath.anna@gmail.com
----------------	------------------------

Az űrlap kitöltését követően kattintson az „Illetékesség” mellett található mezőre, és válassza ki a KAV Közlekedési Alkalmassági és Vizsgaközpont Nonprofit Kft. / Ügyfélkapcsolati Osztályt.

ILLETÉKESÉG *	KAV Közlekedési Alkalmassági és Vizsgaközpont Nonprofit Kft. / Ügyfélkapcsolati Osztály
---------------	---

A Vizsgaközpont vonatkozó szabályzatának 8.1. és 8.2. pontja értelmében „a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított 6 hónapon belül kell benyújtani. A sérelmezett tevékenységtől vagy mulasztástól számított 1 éven túl benyújtott panaszt vagy közérdekű bejelentést a Vizsgaközpont érdemi vizsgálat nélkül elutasítja. A sérelmezett tevékenységtől vagy mulasztástól számított 1 éven túl benyújtott és emiatt elutasított panaszt vagy közérdekű bejelentést az elutasítástól függetlenül a Vizsgaközpont belső vizsgálat keretein belül kivizsgálja.”

## Dokumentumok csatolása

Amennyiben bejelentéséhez **dokumentumot kíván csatolni**, jelölje be a „Fájlfeltöltés” mellett található négyzetet.

FÁJLFELTÖLTÉS	<input checked="" type="checkbox"/>
---------------	-------------------------------------

Ha több dokumentumot tölt fel, kattintson a „+” jelre; ezt annyiszor ismételje meg, ahány dokumentumot fel szeretne tölteni. A „-” jelre kattintva visszavonható az adott sorra vonatkozó fájlfeltöltés.

FÁJLFELTÖLTÉS	<input checked="" type="checkbox"/>	+
FÁJLFELTÖLTÉS	<input checked="" type="checkbox"/>	+ -
FÁJLFELTÖLTÉS	<input checked="" type="checkbox"/>	+ -

A dokumentum(ok) feltöltése az **ŰRLAP VÉGLEGESÍTÉSE** gomb megnyomása után lehetséges.

Benyújtásra kerülő űrlaphoz kapcsolódó mellékletek:	
FÁJLFELTÖLTÉS	<input type="button" value="Fájl kiválasztása"/> Nincs fájl kiválasztva
<input type="button" value="ELŐNÉZET"/>	

A feltölteni kívánt dokumentum a  gomb megnyomása után választható ki.

### Űrlap véglegesítése vagy a kitöltés megszakítása

Az űrlap az oldal alján található **ŰRLAP ELLENŐRZÉSE** gombra kattintva ellenőrizhető. Amennyiben vannak hiányzó értékek, azok a képernyő jobb felső sarkában felugró ablakban található információk alapján pótolhatók.

X
Hiányzó értékek
Dátum

A megfelelően kitöltött mezők kerete zöld színre vált.

A hiányzó adatok kitöltését követően kattintson az **ŰRLAP VÉGLEGESÍTÉSE** gombra. Hibásan kitöltött űrlap esetén az **„Űrlap véglegesítése”** gombra kattintva a képernyő jobb felső sarkában

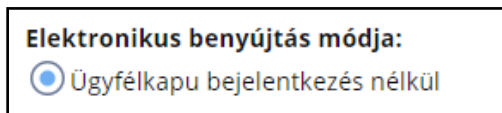
üzenet jelenik meg.

Szükség esetén az űrlap kitöltését félbeszakíthatja és egy másik, tetszőleges időpontban folytathatja. Ehhez kérjük, nyomja meg az **ŰRLAP KITÖLTÉSÉNEK MEGSZAKÍTÁSA** gombot.

Az űrlap hibátlan kitöltésekor az **ŰRLAP VÉGLEGESÍTÉSE** gombra kattintva, a felugró menüben az alábbi menüpontok válnak elérhetővé:

- **„Véglegesítés visszavonása és visszatérés az űrlap szerkesztéséhez”** – itt visszatérhet az előzőleg szerkesztett űrlaphoz.
- **„Véglegesített űrlap elektronikus benyújtásának elindítása”** – itt kezdeményezheti az űrlap elektronikus benyújtásának folyamatát.
- **Véglegesített űrlap letöltésének indítása kinyomtatáshoz és postai benyújtáshoz** – itt kezdeményezheti a kitöltött űrlap letöltését. A kitöltött űrlapból előállított, PDF formátumú dokumentum számítógépének letöltés mappájába kerül.
- **Visszalépés az űrlapkitöltő kezdőoldalára az űrlap benyújtása nélkül** - megszakíthatja a kitöltést és visszaléphet az űrlapkitöltő modul kezdőlapjára.

Az űrlap véglegesítése után **Űrlap elektronikus benyújtása** felületen az **Elektronikus beküldés módja** az alábbi:



Ha mégsem kívánja benyújtani az űrlapot, válassza az **„Elektronikus benyújtás megszakítása és visszalépés az űrlap kitöltő kezdőlapjára”** lehetőséget. Ha egyedileg szeretné hitelesíteni az űrlapot és később benyújtani elektronikusan, válassza a **„Véglegesített űrlap letöltésének indítása egyedi hitelesítéshez és későbbi elektronikus benyújtáshoz”** lehetőséget.

A beküldéshez nyomja meg a **„Véglegesített űrlap és mellékletei benyújtása”** gombot.

Az űrlap beküldését követően **„Sikeres feltöltés”** rendszerüzenet jelenik meg a jobb felső sarokban, az Űrlapkitöltő pedig visszavigál a kezdőlapra.

A Vizsgaközpont panaszkezelési gyakorlatával kapcsolatosan bővebben [ITT](#) olvashat.