

PANASZBEJELENTÉS

HOGYAN JELENTHETEM BE A PANASZOMAT?

SZÓBAN, SZEMÉLYESEN: nyitvatartási időben a Vizsgaközpont ügyfélszolgálati irodáiban, székhelyén vagy telephelyein. A bejelentést kollégáink a helyszínen írásba foglalják. [Ügyfélszolgálatainkat itt találja.](#)

ÍRÁSBAN: elektronikusan [úrlapon](#) vagy [e-Papír](#) szolgáltatáson keresztül, vagy [e-mailben](#) a panasz@kavk.hu e-mail címen. Papír alapon postai úton (1438 Budapest, Pf. 477.), vagy telefaxon (+36-1-814-1815).

Kérjük, a panasz bejelentéséhez használja „[Bejelentő nyomtatványunkat](#)”. A kitöltött nyomtatványt személyesen is leadhatja ügyfélszolgálatainkon.



MEDDIG TEHETEK PANASZT A SÉRELMEZETT ESETET KÖVETŐEN?

Két fontos határidőt kell betartani:

- a panaszolt esemény, állapot megtörténtétől számított 1 éven belül tehető panasz.
- a panaszolt eseményről, állapotról való tudomszerzéstől számított 6 hónapon belül tehető panasz.



VAN BÁRMILYEN TEENDŐM A PANASZ BEJELENTÉSE UTÁN?

Bejelentése után közvetlenül elkezdjük panaszának kivizsgálását. A panaszkezelés része lehet hiánypótlás vagy személyes meghallgatás, ilyen esetben a megadott elérhetőségen keresni fogjuk.



MIKOR VÁRHAZOK VÁLASZT A PANASZOMRA?

A panaszok kivizsgálásának határideje alapesetben 30 naptári nap. Ha a kivizsgálás várhatóan hosszabb időt vesz igénybe, arról minden esetben írásban tájékoztatjuk.

Bejelentésének státuszáról a panasz@kavk.hu e-mail címen érdeklődhet.

MIT TEHETEK, HA NEM ÉRTEK EGYET A PANASZOMRA ADOTT VÁLASSZAL?

A panasz felülvizsgálatát 15 napon belül jelezheti felénk. A felülvizsgálatot 30 napos határidővel végezzük el. Ha ennek eredményével sem ért egyet, ismét 15 nap áll rendelkezésére, hogy ezt jelezze felénk. Ebben az esetben panaszát felettes szervünk felé továbbítjuk kivizsgálásra, aminek határideje 30 nap.

FONTOS TUDNI!

Olyan bejelentés esetén, amelynek hatására hivatalból közigazgatási hatósági eljárás indul, a bejelentőt az eljárás megindításával egyidejűleg írásban tájékoztatjuk.

A Vizsgaközpont vizsgáztatási, utánpótlási, vizsgálati tevékenységével kapcsolatos panasz vagy közérdekű bejelentés kivizsgálásának eredménye a vizsgaeredményeket, vizsgálati eredményeket vagy utánpótlási programba sorolás eredményeit pozitív irányba nem változtathatja meg.