

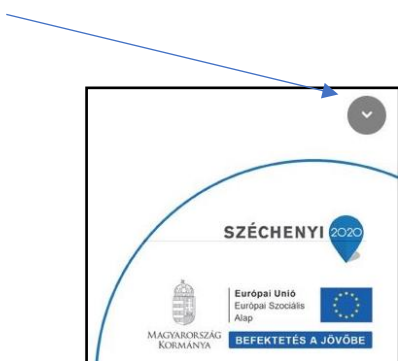
PANASZKEZELÉSI ŰRLAP KITÖLTÉSI ÚTMUTATÓ

BEJELENTŐ NYOMTATVÁNY ÜGYFÉLBEJELENTÉSHEZ (KAÜ)

A panaszbejelentés történhet **elektronikus űrlap** kitöltésével **Ügyfélkapun** keresztül, ha a bal oldali **BEJELENTKEZÉS** gombra kattintva a bejelentő bejelentkezik. **Ügyfélkapu regisztrációhoz** kattintson **IDE**.

Amennyiben Ügyfélkapu nélkül szeretné kitölteni a panaszbejelentőt, úgy jelentkezzen ki az űrlapkitöltő alkalmazásból és a **Panaszbejelentő űrlapok** oldalon válassza a „Bejelentés Ügyfélkapu nélkül” űrlapot.

Az oldalon található „info blokkot” a felette lévő szürke nyíllal bármikor bezárhatja, illetve előhívhatja:



Az űrlapok első része az azonosítására szolgáló adatok rögzítésére; a második az adott eljárás és a hozzá kapcsolódó űrlap sajátos adattartalmának rögzítésére szolgál.

Egyes adatmezők formátumellenőrzéssel segítik a kitöltést, a helytelenül megadott adatok, vagy üresen hagyott mező esetén a mező háttérszíne piros marad.

E-MAIL CÍME: *	alias.minta.hu
----------------	----------------

Adatok feltöltése

Bejelentkezés után adja meg a kért adatokat, a ***-gal jelölt, piros háttérű mezők kitöltése kötelező!**

Válassza ki, hogy a **benyújtás** személyesen vagy képviselő útján történik:

BENYÚJTÁS MÓDJA:	<input type="radio"/> SZEMÉLYES
	<input type="radio"/> KÉPVISELŐ ÚTJÁN

Képviselő útján történő bejelentés esetén adja meg a képviselő nevét és válassza ki a képviselet típusát (törvényes képviselő vagy meghatalmazott):

A képviselő adatai:	
KÉPVISELŐ NEVE: *	<input type="text" value="Horváth Anna"/>
KÉPVISELET TÍPUSA:	<input checked="" type="radio"/> TÖRVÉNYES KÉPVISELŐ (Törvényes képviselői nyilatkozat csatolása kötelező!)
	<input type="radio"/> MEGHATALMAZOTT (Meghatalmazás csatolása kötelező!)

A képviselő adatai:

KÉPVISELŐ NEVE: *

KÉPVISELET TÍPUSA: TÖRVÉNYES KÉPVISELŐ (Törvényes képviselői nyilatkozat csatolása kötelező) MEGHATALMAZOTT (Meghatalmazás csatolása kötelező)

Ha törvényes képviselőként jár el, erről nyilatkoznia kell, a nyilatkozatot pedig csatolnia kell a beadványhoz (a beadványon feltüntetve a törvényes képviselő nevét is). A nyilatkozat feltöltése a kötelező elemek megadása után, a nyomtatvány alján található „csatolandó dokumentumok” részénél lehetséges. Törvényes képviselő megjelölése esetén a csatolandó dokumentumoknál az alábbi emlékeztető jelenik meg:

TÖRVÉNYES KÉPVISELŐI NYILATKOZAT *

Ha a képviselő meghatalmazottként jár el, a beadványon a meghatalmazott nevét is fel kell tüntetni és csatolni kell az érvényes meghatalmazást is.

A meghatalmazás feltöltése a nyomtatvány alján, a „csatolandó dokumentumok” részénél lehetséges. A meghatalmazott megjelölése esetén a csatolandó dokumentumoknál a következő emlékeztető jelenik meg:

MEGHATALMAZÁS *

A teljes bizonyító erejű, magánokiratba foglalt nyilatkozat vagy meghatalmazás feltöltése képviselő útján történő eljárás esetén kötelező!

A teljes bizonyító erejű magánokirat két leggyakoribb formája:

- a kiállító az okiratot saját kezűleg írta és aláírta,
- két tanú igazolja, hogy az okirat aláírója a részben vagy egészben nem általa írt okiratot előttük írta alá, vagy aláírását előttük saját kezű aláírásának ismerte el; igazolásként az okiratot mindkét tanú aláírja, továbbá az okiraton a tanúk nevét és - ha törvény eltérően nem rendelkezik - lakóhelyét, ennek hiányában tartózkodási helyét olvashatóan is fel kell tüntetni.

Jogi személy képviselete esetén a törvényes képviselő által benyújtott beadványhoz (panaszhoz) csatolni szükséges **alírási címpéldányt**.

A képviselet típusának kiválasztása után adja meg az ügyben érintett személyes, valamint az értesítési címre vonatkozó adatokat.

Kérjük a személyes adatai betöltéséhez kattintson a "Lekérdezés indítására"!

LEKÉRDEZÉS INDÍTÁSA

VEZETÉK NEVE: *

KERESZT NEVE: *

SZÜLETÉSI VEZETÉK NEVE: *

SZÜLETÉSI KERESZT NEVE: *

SZÜLETÉSI HELYE: *

SZÜLETÉSI IDEJE: *

ANYJA VEZETÉK NEVE: *

ANYJA KERESZT NEVE: *

LEKÉRDEZÉS INDÍTÁSA

A **LEKÉRDEZÉS INDÍTÁSA** gombra kattintva adatai automatikusan betöltésre kerülnek a központi állami nyilvántartásból.

Előfordulhat, hogy karbantartás miatt a központi állami nyilvántartások nem elérhetőek – erre az Űrlapkitöltő modul figyelmeztet. Ebben az esetben kérjük, válassza a kézi adatbevitelt.

Az **értesítési címre vonatkozó, *-gal jelölt** mezők kitöltése **kötelező**. A kerület megjelölése, az épületre, lépcsőházra, emeletre és ajtóra vonatkozó adatok kitöltése nem kötelező, de érdemes kitölteni, ha ezek a cím azonosítása miatt fontosak.

Értesítési cím:				
ORSZÁG: *	Magyarország			
IRÁNYÍTÓSZÁM, TELEPÜLÉS: *	2083	Solymár		
KÖZTERÜLET NEVE: *	Mese	KÖZTERÜLET JELLEGE: *	utca	
KERÜLET:				
HÁZSZÁM: *	ÉPÜLET:	LÉPCSŐHÁZ:	EMELET:	AJTÓ:
10				

Telefonszám megadása **nem kötelező**, ha mégis megadja, azt a következő formátumban tegye:

TELEFONSZÁMA:	+36 20 1234567
---------------	----------------

A bejelentés típusánál jelölje meg, hogy **általános** vagy **konkrét ügyre** vonatkozóan kíván bejelentést tenni – bejelentésenként csak egy típus választható!

BEJELENTÉS TÍPUSA

- ÁLTALÁNOS ÜGYRE VONATKOZÓ BEJELENTÉS
 KONKRÉT ÜGYRE VONATKOZÓ BEJELENTÉS

Jelölje meg a bejelentésben érintett **szakterületet** – panaszonként csak egy szakterület választható!


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
-----------------------------------	--

Általános ügyre vonatkozó bejelentés esetén a bepanaszolt eseményre vonatkozó adatok (helyszín, dátum, időpont, a Vizsgaközpont részéről eljáró munkavállaló neve, valamint az ügy – pl. vizsgaesemény – iktatószáma vagy azonosítószáma) sorok kitöltése nem kötelező, de az adatok megléte nagy mértékben segíti a kivizsgálását.

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"/>

Konkrét ügyre vonatkozó bejelentés esetén az esemény (pl. vizsga) helyszínéhez és dátumához tartozó mezők kitöltése kötelező!


HELYSZÍN: *	<input type="text" value="1119 Budapest, Petzvál József utca 39."/>
DÁTUM: *	<input type="text" value="2023.12.01"/>

A dátum megadásához kattintson a keretben található naptár ikonra  és válassza ki a pontos dátumot. Az aktuális hónapra vonatkozó dátumot manuálisan is beírhatja a mezőbe, ennek formátuma: ÉÉÉÉ.HH.NN.

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: *	<input type="text" value="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. *	<input checked="" type="checkbox"/>
--	-------------------------------------

A **kapcsolattartás módja** nem kötelezően kiválasztandó. Papír alapú, postai úton történő kapcsolattartás esetében a vizsgálat eredményéről szóló tájékoztatás az értesítési címre kerül megküldésre. Amennyiben azonban az elektronikus kapcsolattartást jelöli meg, 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

Dokumentumok csatolása

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

FÁJLFELTÖLTÉS



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

FÁJLFELTÖLTÉS



+

FÁJLFELTÖLTÉS



+ -

FÁJLFELTÖLTÉS



+ -

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

Benyújtásra kerülő űrlaphoz kapcsolódó mellékletek:

FÁJLFELTÖLTÉS

Fájl kiválasztása

Nincs fájl kiválasztva

ELŐNÉZET

A feltölteni kívánt dokumentum a **Fájl kiválasztása** gomb megnyomása után választható ki.

Űrlap véglegesítése vagy a kitöltés megszakítása

Az űrlap kitöltésének megszakításához kattintson az alsó menüsorban található **ŰRLAP KITÖLTÉSÉNEK MEGSZAKÍTÁSA** gombra, ekkor a képernyő jobb felső sarkában az alábbi üzenet jelenik meg:



Megszakította a kitöltést!

Ezután a nyomtatvány bezárul és az űrlap kitöltésének folytatása nem lehetséges.

Ha félbe szeretné hagyni a kitöltést és később folytatni azt, kattintson az alsó menüsorban található **ŰRLAPADATOK LETÖLTÉSE KÉSŐBBI FOLYTATÁSHOZ** gombra. Ekkor a rendszer egy „*urlap*” fájlt tölt le az Ön számítógépének letöltési mappájába. A folytatáshoz ezt a fájlt az Űrlapkitöltő modul kezdőlapján,

az “Új űrlap kitöltése” gomb megnyomása után megjelenő

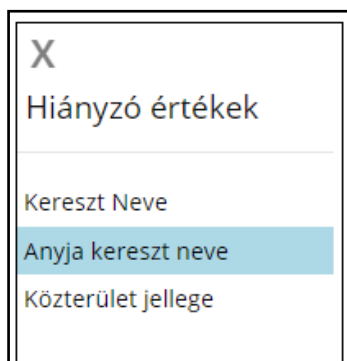
BEFEJEZETLEN ŰRLAP VISSZATÖLTÉSE

funkciógombbal töltheti be, amely az **Elektronikusan intézhető eljárások** felirat felett található.

Célszerű az űrlapot még kitöltés közben is, de legkésőbb a kitöltés végén/befejeztével menteni az **„Űrlapadatok letöltése későbbi folytatáshoz”** gombbal, elkerülve ezzel a kitöltés folyamán esetlegesen felmerülő problémák okozta adatvesztést.

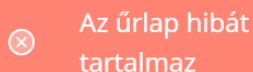
A kitöltött űrlap nyomtatható – ezt az alsó menüsorban az **„Űrlap véglegesítése”** gombra kattintva, majd a felugró menüben a **„Véglegesített űrlap letöltésének indítása kinyomtatáshoz és postai benyújtáshoz”** gombra kattintva teheti meg.

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.



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

 Az űrlap hibát tartalmaz

üzenet jelenik meg.

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 egyedi hitelesítéshez és későbbi elektronikus benyújtáshoz”** – az ezt követően megjelenő menüben válassza a **„Véglegesített űrlap letöltés”** lehetőséget; ekkor az űrlap PDF formátumban letöltésre kerül az Ön számítógépének „Letöltések” mappájába. Amennyiben mégis az irat benyújtása mellett dönt, úgy válassza a **„Véglegesített űrlap elektronikus benyújtásának indítása”** lehetőséget.
- **Véglegesített űrlap letöltésének indítása kinyomtatáshoz és postai benyújtáshoz** – itt kezdeményezheti a kitöltött űrlap letöltését. Ennek kiválasztásakor az alábbi rendszerüzenet olvasható: **„A gyorsabb személyes ügyintézés érdekében ideiglenesen elmentenénk a kitöltött adatait. Hozzájárul?”** Az **„Igen”** lehetőség kiválasztásával Ön beleegyezik, hogy az űrlap kitöltésekor megadott személyes adatai a rendszerben ideiglenesen elmentésre kerüljenek, amely – a panaszbejelentés postai úton történő benyújtása esetén – jelentősen megkönnyíti a későbbi postai ügyintézés munkamenetét. Amennyiben adatainak ideiglenes mentéséhez nem járul hozzá, válassza a **„Nem”** lehetőséget. Bármelyik lehetőséget is választja, a kitöltött űrlapból előállított, PDF formátumú dokumentum számítógépének letöltés mappájába kerül.
- **Visszalépés az űrlapkitöltő kezdőoldalára az űrlap benyújtása nélkül** – ezzel megszakíthatja a kitöltést és visszaléphet az űrlapkitöltő modul kezdőlapjára.

Az űrlap véglegesítése után az **Űrlap elektronikus benyújtása** felületen az **Elektronikus beküldés módja** résznél meghatározhatja, hogy hogyan kívánja benyújtani az űrlapot:

<input checked="" type="radio"/> Természetes személy ügyfélkapuján keresztül
<input type="radio"/> Nem természetes személy cégkapu megbízottjaként
<input type="radio"/> Nem természetes személy hivatali kapu megbízottjaként

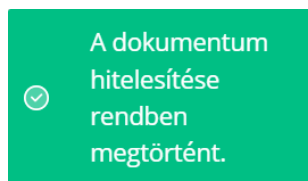
A **Benyújtásra kerülő űrlap hitelesítése** részben az Aláírásra Visszavezetett Dokumentum Hitelesítés (AVDH) szolgáltatás segítségével elektronikusan is aláírhatja az űrlapot. Ehhez kattintson az **„AVDH hitelesítést kérek”** funkciógombra. Az **„Előnézet”** lehetőséget választva megtekintheti a kitöltött űrlapot. Ez az AVDH hitelesítés előtt is kérhető, ekkor a hitelesítés nélküli űrlap előképe jelenik meg a böngészőjében egy új lapfülön; ha azonban az előnézet lehetőséget az AVDH hitelesítést követően választja, a hitelesített űrlap előképét fogja látni.

Az űrlap AVDH hitelesítés nélkül is benyújtható.

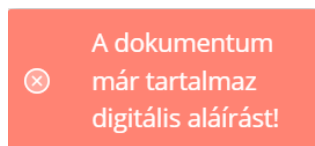
Amennyiben a **Melléletek** részben a melléklet(ek) csatolásának lehetőségét korábban már kiválasztotta, most lehetősége van feltölteni azt/azokat a **„Fájl kiválasztása”** opcióval (támogatott formátumok: .txt, .pdf, .jpg) A melléklet(ek) esetében is lehetőség van AVDH hitelesítést kérni (**„AVDH hitelesítést kérek”**), illetve a melléklet meg is tekinthető az **„Előnézet”** opciót választva.

Az űrlap mellékleteként benyújtani kívánt dokumentumok AVDH hitelesítése nem szükséges, az űrlap enélkül is benyújtható.

Sikeres hitelesítés esetén az alábbi rendszerüzenet jelenik meg a jobb felső sarokban:

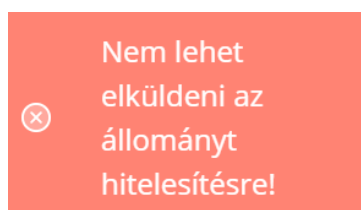


Amennyiben olyan PDF kiterjesztésű dokumentumot csatol fel mellékletként, amely már rendelkezik AVDH vagy bármilyen más digitális aláírással, az alábbi rendszerüzenet jelenik meg:



Ebben az esetben ellenőrizze az adott mellékletet, szükség esetén pedig cserélje a kapcsolódó fájlt olyan mellékletre, amely még nem rendelkezik digitális aláírással.

Előfordulhat, hogy az AVDH hitelesítés átmenetileg nem elérhető, ekkor az alábbi üzenet jelenik meg:



Az űrlap minden esetben hitelesítés nélkül is benyújtható.



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 visszanyitja a kezdőlapra.

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