



BELÜGYMINISZTERIUM  
VIZSGAKÖZPONT

## **BM VIZSGAKÖZPONT PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

<b>Kiadás dátuma:</b>	<b>2022. július 04.</b>
<b>Változat száma:</b>	<b>2. kiadás</b>
<b>Készítette:</b>	<b>Peringer Krisztina r. alezredes</b>
<b>Jóváhagyta:</b>	<b>Dr. Nagy Zoltán r. ezredes</b>

*I. FEJEZET*  
*ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK*

**Jelen szabályzatban meghatározott eljárás célja**

- 1) Az eljárás célja, hogy a Belügyminisztérium Vizsgaközpont (továbbiakban: BM Vizsgaközpont) szabályozza, illetve meghatározza a panaszkezelési eljárás menetét, és szabályozza az eljárás során az abban résztvevők feladatait, a panaszkezelés menetét.

**A szabályzat hatálya**

- 2) Jelen szabályzatot kell alkalmazni minden a BM Vizsgaközpont tevékenysége során vagy azzal összefüggésben érkezett panaszra.

**Értelmező rendelkezések**

- 3) Jelen szabályzat vonatkozásában:

*Panasz:* A BM Vizsgaközpont jogszabályokban és közjogi szervezetszabályozó eszközökben meghatározott tevékenységével, illetve e tevékenység során munkatársai munkájával kapcsolatos bármilyen észrevétel. A panasz érkezhethet írásban és szóban egyaránt. Ezen kívül panaszként kezelendő minden olyan bejelentés, amely a BM Vizsgaközpont által tanúsított személyekkel vagy tevékenységükkel kapcsolatosan érkezik.

*Panaszkezelési eljárás:* A szabályzatban meghatározott „panasz” kivizsgálására, a döntéshozatali eljárásra és a döntés meghozatalának folyamatára vonatkozó jelen szabályzatban meghatározott eljárási rend.

*Bejelentő:* minden olyan személy, aki a vizsgaközponttal összefüggésben a szabályzatban meghatározottak szerinti panaszt (továbbiakban: panaszos) vagy jelen szabályzat szerint nem panasznak minősülő egyéb tartalmú bejelentést tesz.

*Tanúsított személy:* a vizsgázott személy.

*Minőségbiztosítási ellenőr:* A panaszkezelési eljárásban állandó jelleggel résztvevő a BM Vizsgaközpont vezetője által kijelölt személy.

**Felelősség és hatáskör**

- 4) A minőségbiztosítási ellenőr felelőssége minden panasz jelen eljárás szerinti kezelése, valamint a szükséges információk begyűjtése és ellenőrzése a panaszok megalapozottságának megállapításához. Továbbá a minőségbiztosítási ellenőr felelőssége arról gondoskodni, hogy az egyes folyamatok esetén a dokumentálás, és majd a végrehajtandó helyesbítő intézkedés nyomon követhető módon rögzítésre kerüljön.
- 5) BM Vizsgaközpont vezetőjének hatásköre a panaszokkal kapcsolatos összes intézkedés meghozatala, továbbá, ha olyan panasz érkezik, amelynek érintettje a minőségbiztosítási ellenőr, akkor a megfelelő más személy megbízása a panasz kivizsgálására, illetve kezelésére.

- 6) BM Vizsgaközpont minden munkatársának felelőssége, hogy a hozzá beérkező panaszok továbbításra kerüljenek BM Vizsgaközpont vezetője felé.

## *II. FEJEZET AZ ELJÁRÁS FOLYAMATA*

### **Panaszok érkezése**

- 7) Panasz érkezhetszóban (személyesen, vagy telefonon), vagy írásban (postai úton levélben vagy elektronikus úton).
- 8) Ha a panasz írásban érkezett, az iktatása az iratkezelési szabályok szerint történik, majd a panasz kivizsgálásra továbbításra kerül a minőségbiztosítási ellenőrhöz.
- 9) Szóbeli panasz esetén a panaszos észrevételeit írásban rögzíteni kell a Panaszkezelési lap „panasz leírása” részének kitöltésével, a panaszos nevének és elérhetőségeinek egyidejű rögzítésével. A panaszfelvevő által rögzített panasz iktatást követően szintén továbbításra kerül a minőségbiztosítási ellenőrhöz.

### **Panaszok kezelése**

- 10) BM Vizsgaközpont-hoz beérkező valamennyi írásos vagy szóbeli panasz kivizsgálását az iktatást követően 8 napon belül meg kell kezdeni.
- 11) BM Vizsgaközpont a panaszok kivizsgálását 30 napon belül köteles végrehajtani.
- 12) A minőségbiztosítási ellenőr megvizsgálja a bejelentést, hogy az olyan tevékenységgel kapcsolatos-e, amely a vizsgaközpont hatáskörébe tartozik továbbá, hogy a bejelentés jelen szabályzat szerinti panasz-nak minősül-e.
- 13) A vizsgálat eredményétől függően a minőségbiztosítási ellenőr az alábbiak szerint jár el.
  - a) Amennyiben nem panasz-nak minősül a bejelentés, a minőségbiztosítási ellenőr a lehető legrövidebb időn belül írásban tájékoztatja a bejelentőt megállapításairól.
  - b) Amennyiben a bejelentés jelen szabályzat szerinti panasz, akkor a minőségbiztosítási ellenőr a lehető legrövidebb időn belül írásban értesíti a panaszost arról, hogy a panasz kivizsgálására irányuló eljárás megindításra került.
- 14) A kivizsgálás folyamata során valamennyi információt és dokumentumot bizalmasan kell kezelni.
- 15) A kivizsgálásról az érintetteken kívül más számára a vizsgaközpont részéről információ nem adható ki. Ez alól kivétel:
  - c) a hatósági eljárás, peres és nem peres eljárások, vagy
  - d) az akkreditációs testület felszólítására adandó – kizárólag feladatkörét érintő – információszolgáltatás.

- 16) Minden olyan megalapozott panasz alkalmával, ahol egy tanúsított személyt érint a bejelentés, a minőségbiztosítási ellenőr a korábbi vizsga események eredményeit áttekinti, melyről értesíti a tanúsított személyt.
- 17) A minőségbiztosítási ellenőr gondoskodik a panaszbejelentés mindenkor hatályos íratkezelési szabályok szerinti nyilvántartásba vételéről.
- 18) Amennyiben a panasz kivizsgálása során BM Vizsgaközpontnak helyesbítő intézkedést kell hoznia, ezt a vizsgaközpont vezetője hozza meg és a minőségbiztosítási ellenőr gondoskodik annak dokumentáltságáról és hatékony végrehajtásáról.
- 19) A megalapozott panaszbejelentéssel kapcsolatos vizsgálatot, majd a döntés eredményének közlését minden esetben a vizsgálatot folytató minőségbiztosítási ellenőr végzi.
- 20) A panasz kivizsgálásának lezárását követően a minőségbiztosítási ellenőr írásban értesíti a panaszost az eredményről.
- 21) A panasz kivizsgálásának folyamatát, a megtett intézkedéseket a Panaszkezelési lapon rögzíteni kell.

#### **Záró rendelkezések**

- 22) A vizsgaközpont a panaszkezelési folyamat során teljeskörű felelősséget vállal minden döntéséért.
- 23) A Vizsgaközpont kötelezettséget vállal arra vonatkozóan, hogy a panaszok beadása, kivizsgálása és elbírálása nem okoz semminemű hátrányos megkülönböztetést a panasztevővel szemben.
- 24) A jelen szabályzat szerinti panasz kivizsgálása és a BM Vizsgaközpont vezetője által hozott döntés nem zárja ki a mindenkor hatályos jogszabályokban meghatározott egyéb panasz, illetve jogorvoslati kérelmek előterjesztésének lehetőségét.

Melléklet: Panaszkezelési lap

PANASZKEZELÉSI LAP			
<b>Szám:</b>		<b>Érintett terület:</b>	
<b>A panasz leírása</b>			<b>Követelmény/ hivatkozás</b>
A panasszal érintett probléma valószínű oka			
<b>Dátum:</b>		<b>Észlelő:</b>	
Elrendelt intézkedés		Határidő / felelős	
<b><u>Hibajavítás (ha szükséges):</u></b>			
<b><u>Helyesbítő tevékenység:</u></b>			
<b>Dátum:</b>		<b>Elrendelte:</b>	
<b>A tevékenység végrehajtva: Dátum: Aláírás: Eredmény:</b>			
<b>Megjegyzés:</b>			
<b>A visszaellenőrzés végrehajtva: Dátum: Aláírás: Eredmény:</b>			
<b>Megjegyzés:</b>			