



A minőségirányítási rendszer modellszabványai:

**MSZ EN ISO 9001**  
**MSZ EN ISO/IEC 17024**

*Eljárási szabályzat*

Kód: SZABV-ESZ-4.19./2.

Oldal: 1/6

A módosítás sorszáma:

Módosítva:

## A felnőttképzés és regisztrálás tájékoztatósi, panaszkezelési és fellebbezési eljárásának rendje

A 2. kiadással egyidejűleg a 2007. 03. 20-ai azonos tárgyú 1. kiadás hatályát veszti.

### 2. kiadás

A módosítás(ok)

|            |  |  |  |  |
|------------|--|--|--|--|
| sorszáma:  |  |  |  |  |
| időpontja: |  |  |  |  |
| helye:     |  |  |  |  |

| Ellenőrizte:                             | Jóváhagyta:  |
|--|--|
| .....<br>Szabó József<br>főosztályvezető | .....<br><b>Pónyai György</b><br><b>ügyvezető igazgató</b> |
| 2015. 09. 02.                            | 2015. 09. 02.  |

*Ezt a dokumentumot csak a tulajdonjoggal rendelkező Magyar Szabványügyi Testület ügyintéző szervezetének engedélyével szabad sokszorosítani vagy elidegeníteni.*



## A felnőttképzés és regisztrálás tájékoztatósi, panaszkezelési és fellebbezési eljárásának rendje

Kód: SZABV-ESZ-4.19./2.  
A kiadás sorszáma: 2.  
Oldal: 2/6  
A módosítás sorszáma:  
Módosítva:

### 1. Cél

Célunk a felnőttképzéssel, illetve a kapcsolódó regisztrációval kapcsolatos, tájékoztatósi, panaszkezelési és fellebbezési folyamat (a továbbiakban eljárás) szabályozása.

### 2. Érvényességi terület

Ez az eljárási szabályzat a felnőttképzésben és a regisztrációban részt vevő valamennyi MSZT-munkavállalóra és a tevékenységbe bevont külső szakértőkre vonatkozik.

### 3. Fogalommeghatározás

- 3.1.** Panasz: az MSZT képzési, vizsgáztatási és regisztrálási szolgáltatását működtető belső vagy külső személyzettel kapcsolatos, azok tevékenysége során a panaszost ért valódi/vélt sérelem bejelentése, annak orvoslása végett.
- 3.2.** Fellebbezés: az MSZT regisztrálási és vizsgáztatási szolgáltatása során hozott döntésekkel szemben benyújtott jogorvoslati kérelem.

### 4. Felelősség és hatáskör

- 4.1.** Az eljárás bevezetésének és alkalmazásának elrendelése az ügyvezető igazgató hatáskörébe tartozik.
- 4.2.** Az eljárás személyi és tárgyi feltételeinek biztosítása az ügyvezető igazgató hatásköre.
- 4.3.** Az eljárás működtetéséért és szakmai háttérének biztosításáért a Szabványosítási Titkárság vezetője a felelős.
- 4.4.** Az eljárást ellátó személy (továbbiakban ügyintéző titkár) a felelős a teljes körű tájékoztatásért.
- 4.5.** A beérkező panaszok és fellebbezések nyilvántartásáért és továbbításáért az ügyintéző titkár a felelős.
- 4.6.** A panasz kivizsgálásáért a Szabványosítási Titkárság vezetője a felelős.
- 4.7.** A panaszok kivizsgálásával kapcsolatos dokumentumok nyilvántartásáért az ügyintéző titkár a felelős.
- 4.8.** A fellebbezések kivizsgálásáért az MSZT Szabványosítási Titkárság vezetője a felelős.
- 4.9.** A fellebbezések kivizsgálásával kapcsolatos összes dokumentum nyilvántartásáért az ügyintéző titkár a felelős.
- 4.10.** Az MSZT ügyvezető igazgatója által kijelölt személy a felelős a fellebbezést benyújtó személlyel való kapcsolattartásért, ha ez indokolt.

MSZ EN ISO 9001  
MSZ EN ISO/IEC 17024

A módosítást ellenőrizte:

A módosítást jóváhagyta:



## A felnőttképzés és regisztrálás tájékoztatósi, panaszkezelési és fellebbezési eljárásának rendje

Kód: SZABV-ESZ-4.19./2.  
A kiadás sorszáma: 2.  
Oldal: 3/6  
A módosítás sorszáma:  
Módosítva:

### 5. Eljárás

#### 5.1. A tájékoztatás rendje

5.1.1. A tájékoztatósi tevékenység körébe az alábbiak tartoznak:

- információ szolgáltatás,
- a felnőttképzési és regisztrációs szolgáltatással kapcsolatos észrevételek (panaszok, fellebbezések) nyilvántartása, továbbítása és az ügymenet során keletkező dokumentáció kezelése.

5.1.2. Az eljárást ellátó ügyintéző titkár elérhetőségét az MSZT honlapján és a Szabványügyi Közlönyben közzé kell tenni.

5.1.4. Az eljárásnak a következőkre kell kiterjednie:

- a képzéssel kapcsolatos összes információra (program, témakörök, oktatói kör, jelentkezési feltételek, részvételi díj, tananyag, időpontok, megszerezhető bizonyítvány, tárgyi feltételek stb.),
- a vizsgával kapcsolatos összes információra (hely, időpont, feltételek stb.),
- a regisztrálással kapcsolatos összes információra,
- az észrevételek elintézésének módjára, valamint a panaszok és a fellebbezések kivizsgálásának állására.

5.1.5. A regisztrációval és a felnőttképzéssel kapcsolatos észrevételeket az ügyintéző titkárnak csak akkor kell dokumentálnia, és éves szinten ezeket egy jelentésben feldolgoznia, kitérve az elintézési módra is, ha az észrevételek külön intézkedést igényeltek.

5.1.6. Az ügyintéző titkár, ha a telefonos, elektronikus vagy személyes megkeresésre azonnal nem tud teljes körű felvilágosítást adni, módjában áll a problémára egy egyeztetett, későbbi időpontban és módon visszatérni. Az e-mailes megkeresésekre lehetőség szerint 24 órán belül kell reagálni. Az írásban érkező megkeresésekre 3 napon belül kell reagálni.

5.1.7. Az ügyintéző titkár az MSZT bármely munkavállalójától – annak hatás- és felelősségi körébe tartozó témában – kérhet segítséget, felvilágosítást.

5.1.8. Az ügyintéző titkárnak nem kötelessége olyan ügyekről felvilágosítást adni és ügyekben eljárni, amely nem tartozik a munkaköri feladatai közé.

A felvilágosítás/segítségnyújtás mikéntjét és mértékét saját magának kell mérlegelnie, esetenként konzultálva a Szabványosítási Titkárság vezetőjével.

Az intézkedést igénylő észrevételekről, a panaszokról és a fellebbezésekről a Szabványosítási Titkárság vezetőjét tájékoztatnia kell.

MSZ EN ISO 9001  
MSZ EN ISO/IEC 17024

A módosítást ellenőrizte:

A módosítást jóváhagyta:



## A felnőttképzés és regisztrálás tájékoztatósi, panaszkezelési és fellebbezési eljárásának rendje

Kód: SZABV-ESZ-4.19./2.  
A kiadás sorszáma: 2.  
Oldal: 4/6  
A módosítás sorszáma:  
Módosítva:

### 6.2. A panaszkezelés rendje

**6.2.1.** A regisztrálással és felnőttképzéssel kapcsolatos panaszt írásban, aláírt levélben kell bejelenteni. A bejelentéshez mellékelni kell minden olyan dokumentumot, ami a panaszt alátámasztja.

**6.2.2.** Szóbeli panasz vizsgálatával az MSZT nem foglalkozik.

**6.2.3.** A Magyar Szabványügyi Testület címére érkező panaszt az ügyintéző titkár veszi nyilvántartásba, és a szükséges teendőket megbeszéli a Szabványosítási Titkárság vezetőjével.

**6.2.4.** A panaszt a Magyar Szabványügyi Testület a panaszbejelentés kézhezvételét követően 30 napon belül köteles kivizsgálni. Indokolt esetben ez a határidő további 30 nappal meghosszabbítható, a panaszbejelentő egyidejű tájékoztatása mellett.

**6.2.5.** A Szabványosítási Titkárság vezetője felkér – az ügyvezető igazgató engedélyét követően – egy, a panasz tárgyában jártas MSZT-munkavállalót a panasz kivizsgálására, aki a panasz tárgya vagy súlya szerint jár el. Ennek megfelelően a panaszbejelentésről írásban tájékoztatja azt, akivel kapcsolatos a panasz, és felkéri az adott személyt a panasz kivizsgálásához szükséges dokumentumok benyújtására.

Ha a panasz kivizsgálásába külső szakértő(k) bevonása szükséges, akkor ahhoz az MSZT ügyvezető igazgatójának engedélyét kell kérni.

**6.2.6.** A panasz kivizsgálása során át kell tekinteni és meg kell vizsgálni a panasszal kapcsolatos dokumentumokat.

**6.2.7.** A panasz kivizsgálásának eredményéről a panasz kivizsgálására kijelölt munkavállalónak a **7.1. melléklet** szerinti jelentést kell összeállítania, amelyet valamennyi, a kivizsgálásba bevont személynek aláírásával kell hitelesítenie.

A jelentés – amely a további tennivalókra vonatkozó javaslatot is tartalmazza – másolatait a Szabványosítási Titkárság vezetőjének és az ügyintéző titkárnak kell átadni.

**6.2.8.** Az MSZT Szabványosítási Titkárság vezetője a panasz kivizsgálásának jelentése alapján dönt, és írásos határozatot hoz: a panasz jogosságát elismeri vagy elutasítja. A **7.2. melléklet** szerinti határozat, ha szükséges, az indoklason kívül rögzíti a helyesbítő intézkedéseket, azok felelőseit és határidejét, valamint a panasz jogosságának elismeréseként a letétbe helyezett pénzüsszeg visszautalására vonatkozó utasítást is.

MSZ EN ISO 9001  
MSZ EN ISO/IEC 17024

A módosítást ellenőrizte:

A módosítást jóváhagyta:



## A felnőttképzés és regisztrálás tájékoztatósi, panaszkezelési és fellebbezési eljárásának rendje

Kód: SZABV-ESZ-4.19./2.  
A kiadás sorszáma: 2.  
Oldal: 5/6  
A módosítás sorszáma:  
Módosítva:

**6.2.9.** A határozat egy eredeti példányát a panaszbejelentő, második eredeti példányát az érintett személy, másolati példányait pedig az ügyintéző titkár és a Szabványosítási Titkárság vezetője kapja.

**6.2.10.** A Szabványosítási Titkárság vezetője ellenőrzi a határozatban foglaltak végrehajtását, és erről tájékoztatást ad az MSZT ügyvezető igazgatójának.

**6.2.11.** A panasz jogosságáról másodfokon az MSZT elnöke dönt a jogtanácsos bevonásával.. A másodfokú döntés dokumentumai és azok kezelése a 6.2.9. szakaszban leírtakkal megegyezik.

**6.2.12.** Harmadfokon az illetékes polgári bírósághoz fordulhat a panaszos.

### 6.3. A fellebbezés rendje

**6.3.1.** Az MSZT regisztrálással és vizsgáztatással kapcsolatos döntéseivel (pl.: az oklevél, a tanúsítási okirat, a igazoló okirat odaítélése, érvényességének fenntartása, felfüggesztése, visszavonása) szemben írásban lehet fellebbezést benyújtani, a döntés kézhezvételétől számított 15 napon belül. A fellebbezést két példányban, cégszerűen aláírva, a Magyar Szabványügyi Testületnek címezve kell benyújtani. Az írásban érkezett fellebbezést az ügyintéző titkár veszi nyilvántartásba, és továbbítja a jogtanácsosnak. A fellebbezésnek tartalmaznia kell a fellebbezés tárgyát és minden olyan indokot, amely a megfellebbezett döntés helytelenségének bizonyítékaként szolgál (mellékletben csatolva minden olyan dokumentumot, amely a fellebbezést alátámasztja).

**6.3.2.** A fellebbezés benyújtásával egyidejűleg a fellebbező személy első fokon 40.000 forintot, másodfokon pedig 60.000 forintot köteles letétbe helyezni a Magyar Szabványügyi Testület elkülönített bankszámláján. Ez az összeg, ha a fellebbezésnek helyt adnak, a fellebbező személynek visszafizetendő; ellenkező esetben a fellebbezés kivizsgálásának átalánydíjaként az MSZT-t illeti meg.

**6.3.3.** A fellebbezést a Magyar Szabványügyi Testület ügyvezető igazgatója által megbízott munkatársa első fokon, a fellebbezési díj letétbe helyezését követően, 30 napon belül köteles kivizsgálni. Indokolt esetben ez a határidő további 30 nappal meghosszabbítható, a fellebbező személy egyidejű tájékoztatása mellett.

**6.3.4.** A fellebbezés kivizsgálásáért felelős személy nem lehet a megfellebbezett döntést előkészítő személy. Az MSZT ügyvezető igazgatója dönt arról, hogy szükséges-e a fellebbezés kivizsgálásába külső szakértő(ke)t bevonni.

**6.3.5.** A kivizsgálás során át kell tekinteni a vonatkozó dokumentumokat (intézkedések, jegyzőkönyvek, levelezések stb.), meg kell vizsgálni a fellebbező személy által a fellebbezéshez mellékelte dokumentumokat, szükség szerint meg kell hallgatni az ügyben érintetteket és vizsgáztatókat.

A meghallgatásról és a kivizsgálás eredményéről jegyzőkönyvet kell felvenni. A jegyzőkönyvet valamennyi, a kivizsgálásban részt vevő személynek az aláírásával kell hitelesíteni (**7.3. melléklet**).

MSZ EN ISO 9001  
MSZ EN ISO/IEC 17024

A módosítást ellenőrizte:

A módosítást jóváhagyta:



**A felnőttképzés és regisztrálás tájékoztatósi,  
panaszkezelési és fellebbezési eljárásának  
rendje**

Kód: SZABV-ESZ-4.19./2.  
A kiadás sorszáma: 2.  
Oldal: 6/6  
A módosítás sorszáma:  
Módosítva:

**6.3.6.** A jegyzőkönyv egy eredeti példányát a fellebbező személynek kell megküldeni. A jegyzőkönyv második eredeti példányát az ügyintéző titkár fűzi le a nyilvántartott fellebbezés dokumentumait tartalmazó dossziéba. A jegyzőkönyv másolati példányát a fellebbező személy dokumentumai közé kell elhelyezni.

**6.3.7.** Az MSZT ügyvezető igazgatója a jegyzőkönyv alapján határozatot hoz, amellyel a megfellebbezett döntést vagy helybenhagyja, vagy megváltoztatja. A **7.2. melléklet** szerinti határozat az indokláson kívül, ha az az eredeti döntés megváltoztatására irányul, akkor rögzíti az MSZT által teendő intézkedéseket, azok felelőseit és határidejét, valamint a letétbe helyezett pénzüsszeg visszautalásával kapcsolatos intézkedést.

**6.3.8.** A Szabványosítási Titkárság vezetője köteles ellenőrizni a határozatban foglalt intézkedések végrehajtását. A határozat és másolatainak elosztási rendje a 6.3.6. szakaszban leírtakkal egyezik meg.

**6.3.9.** Ha a fellebbező személy az első fokon elutasított fellebbezését nem fogadja el, akkor másodfokon az MSZT elnökéhez fordulhat, aki a jogtanácsos bevonásával vizsgálja ki az ügyet, és hozza meg a döntést. A fellebbező az MSZT elnökénél a fellebbezést elbírálókkal szemben is emelhet kifogást. A másodfokú döntés dokumentumainak kezelése a 6.3.6. szakaszban leírtakkal megegyezik.

A másodfokon hozott határozattal szemben – azaz harmadfokon – a polgári bírósághoz lehet jogorvoslatért fordulni.

Energetikai auditorok regisztrálása esetén, ha a panaszra hozott intézkedést, határozatot a panaszos nem fogadja el, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalhoz lehet fordulni a bírósági jogorvoslatot megelőzően.

## **7. Melléklet**

**7.1.** [Jelentés panasz kivizsgálásáról](#) (fájlnév: 4.19./2m1)

**7.2.** [Határozat panasz/fellebbezés elfogadásáról vagy elutasításáról](#) (fájlnév: 4.19./2m2)

**7.3.** [Jegyzőkönyv fellebbezés kivizsgálásáról](#) (fájlnév: 4.19./2m3)

**MSZ EN ISO 9001  
MSZ EN ISO/IEC 17024**

A módosítást ellenőrizte:

A módosítást jóváhagyta: