



**BUDAPESTI  
FÜGGETLEN  
VIZSGAKÖZPONT**

„Minden vizsga mögött áll egy történet”

1074 Budapest, Dohány u. 65.

Tel.: +36 1413-2775

E-mail: [vizsgakozpont@bgszc.hu](mailto:vizsgakozpont@bgszc.hu)

<https://budapestivizsgakozpont.hu>

---

**Hatósági vizsgaközpont**

## **Ügyfélszolgálati és panaszkezelési eljárásrend**

Számviteli hatósági képesítések

Adózási hatósági képesítések

**Hatályos: 2026. április 20-tól**

Kiadta:

Laukó Zsuzsanna

vizsgaközpont-vezető



## Tartalom

|                                                                       |          |
|-----------------------------------------------------------------------|----------|
| 1. Ügyfélszolgálat.....                                               | 2        |
| 2. Panaszkezelés .....                                                | 2        |
| 2.1 Az eljárás célja .....                                            | 2        |
| 2.2 Az eljárásrend hatálya .....                                      | 3        |
| 2.3 Meghatározások.....                                               | 3        |
| 2.4 A panasz benyújtása .....                                         | 3        |
| 2.4.1. A panasz tárgya .....                                          | 3        |
| 2.4.2 A panasz benyújtásának módja .....                              | 5        |
| 2.4.3 A panasz tartalmi követelményei .....                           | 5        |
| 2.4.4 A panasz átvétele.....                                          | 5        |
| 2.4.5 A kivizsgálás folyamata .....                                   | 6        |
| 2.4.6 Döntés.....                                                     | 6        |
| 2.4.7 Panaszok és kérelmek nyomon követhetősége, dokumentáltsága..... | 6        |
| <b>3 Tájékoztatás, adatvédelem.....</b>                               | <b>7</b> |
| 3.1 Tájékoztatás.....                                                 | 7        |
| 3.2 Adatvédelem.....                                                  | 7        |
| <b>4 Tájékoztatás az ellenőrző szervezetről .....</b>                 | <b>7</b> |

| Módosítások jegyzéke |                    |                  |
|----------------------|--------------------|------------------|
| fejezet              | módosítás tartalma | módosítás dátuma |
|                      |                    |                  |
|                      |                    |                  |
|                      |                    |                  |
|                      |                    |                  |

## **1. Ügyfélszolgálat**

A potenciális jelentkezők, a vizsgázók az alábbiak szerint vehetik igénybe az ügyfélszolgálatot érdeklődés, illetve panaszügyintézés céljából:

|                      |                                                                                     |                                                           |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Ügyfélszolgálat címe | 1074 Budapest, Dohány u.65. fsz. 1.                                                 |                                                           |
| Levelezési cím       | 1074 Budapest, Dohány u.65.                                                         |                                                           |
| Telefonszám          | +36 30 011-7141                                                                     | vizsgaszervezés                                           |
|                      | +36 1 413-2775; 413-2770/221 mellék                                                 | vizsgaközpont-vezető,<br>minőségügy,<br>feladatfejlesztés |
| E-mail               | <a href="mailto:vizsgakozpont@bgszc.hu">vizsgakozpont@bgszc.hu</a>                  |                                                           |
| Web                  | <a href="https://budapestivizsgakozpont.hu/">https://budapestivizsgakozpont.hu/</a> |                                                           |
| Ügyfélszolgálati idő | telefonon                                                                           | hétfő-péntek: 8:00-12:00 óra                              |
|                      | személyesen                                                                         | hétfő-csütörtök: 8:00-12:00 óra                           |

Ügyfélfogadási időben minden érdeklődőnek lehetősége van szóbeli tájékoztatást kérni a vizsgát érintő valamennyi nyilvános tudnivalóról.

A meghirdetett ügyfélfogadási időn kívül további személyes ügyfélfogadás (pl. hatósági vizsga esetén tanúsítványátvétel) külön időpont egyeztetést követően lehetséges.

## **2. Panaszkezelés**

### 2.1 Az eljárás célja

Az eljárás célja, hogy a Budapesti Független Vizsgaközpont (továbbiakban: hatósági vizsgaközpont) működése körében olyan panaszkezelési eljárást alakítson ki – a vizsgaközpont irányítási rendszerébe illeszkedő módon és a vizsgaközponti integritás előmozdítása céljából –, hogy az érintettek panaszait, reklamációit, észrevételeit egységesen, egyszerűen, eredményesen és az érintettek jogos érdekeit maximálisan tiszteletben tartva tudja kezelni. A vizsgaközpont biztosítja, hogy sem a kivizsgálás folyamata, sem a meghozott döntés nem eredményezhet semmilyen diszkriminatív lépést a panaszt benyújtó féllel szemben.

## 2.2 Az eljárásrend hatálya

Az eljárásrend a hatósági vizsgaközpontnak a panasszal kapcsolatos részletes eljárását rögzíti.

Az eljárásrend hatálya kiterjed:

- a hatósági vizsgaközponttal foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban álló személyekre, megbízottakra, illetve
- a jelentkezőkre és a vizsgázókra, a bejelentőkre.

## 2.3 Meghatározások

**Panasz:** Olyan bejelentés, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A vizsgázónak a vizsgabizottság valamely tagjával, vagy a vizsga személyzetének más tagjának tevékenységével vagy mulasztásával, a vizsgaközpont működésével, tevékenységével kapcsolatos bejelentése.

**Panaszkezelési eljárás:** a panaszként megtett bejelentés kivizsgálására, a kivizsgálás eredményeként meghozott döntésre vonatkozó eljárási rend.

**Bejelentő:** minden olyan személy, aki a vizsgaközponthoz panaszt vagy nem panasznak minősülő egyéb tartalmú bejelentést tesz.

**Észrevétel:** A vizsgafolyamatban, illetve a vizsgával összefüggésben érkező -panasznak nem minősített- visszajelzés, megkeresés, amelyről szükség szerint feljegyzés készül és amelyekre helyesbítő, megelőző intézkedés hozható.

## 2.4 A panasz benyújtása

### 2.4.1. A panasz tárgya

Panasz nyújtható be:

#### 1. Jelentkezés visszautasítása esetén

A jelentkezési lap érvénytelen, ha hiányosan vagy rosszul kitöltött, nincs aláírva, vagy a jelentkezőt nem lehet beazonosítani, vagy határidőn túl érkezett meg. Elutasításra kerül a jelentkezés, ha a díjfizetés határidejére nem történik meg.

A jelentkezés visszautasítása esetén az elutasított jelentkezőnek az erről kézhez kapott döntést követően három napon belül van lehetősége a döntés felülvizsgálta érdekében panaszt benyújtania.

## 2. Kérelem visszautasítása esetén

A 607/2023. (XII. 22.) Korm. rendelet 9.§ (2) (3) bekezdésében meghatározott tartalmú kérelem visszautasítása esetén, a kérelem **jogellenes elutasítására** hivatkozással benyújtott panaszt, vizsgázói észrevétel a vizsgaközpont vezetőjének kell címezni, aki haladéktalanul továbbítja a nyilvántartásba vételt végző szervezetnek, amely dönt az ügyben, és döntéséről a vizsgaközpont vezetőjét tájékoztatja.

## 3. A vizsgán biztosított feltételekkel összefüggésben

Amennyiben a vizsgafeladatok végrehajtása során a vizsgázó úgy ítéli meg, hogy a feltételek nem felelnek meg a követelményeknek, pl. kevesebb idő biztosított az előírtnál vagy a berendezés, eszköz műszaki állapota a vizsgatevékenység alatt kifogásolható volt, úgy észrevételét az észleléssel egyidejűleg kell megtennie a vizsgabizottságnak szóban.

Amennyiben a probléma nem kerül a vizsgázó számára elfogadható módon rendezésre, abban az esetben panaszt a vizsga utolsó vizsgatevékenységének napján 23 óra 59 percig tehet a hatósági vizsgaközpontnak címezve.

Utólagos, a határidő lejártát követően, illetve a vizsgaeredmény birtokában tett bejelentést a hatósági vizsgaközpont panaszként nem vizsgál.

## 4. Vizsgáztatással összefüggésben

Amennyiben a vizsgázó úgy ítéli meg, hogy a vizsga során sérelem érte a vizsgabizottság vagy a vizsgán részt vevő egyéb személyzet részéről (pl. etikai szabályok sérülése, eljárási hiba vétsége), úgy panaszt a vizsga utolsó vizsgatevékenységének napján 23 óra 59 percéig tehet a hatósági vizsgaközpontnak címezve.

Utólagos, a határidő lejártát követően, illetve a vizsgaeredmény birtokában tett bejelentést a vizsgaközpont panaszként nem vizsgál.

## 5. Egyéb, a vizsgaközpont működésével, tevékenységével, folyamataival, esetleges mulasztásaival összefüggésben

Egyéb tartalmú panaszt, mely a hatósági vizsgaközpont működésével, folyamataival, esetleges mulasztásával kapcsolatosak a vizsgaközpont időkorlát nélkül fogadja és vizsgálja.

## **A vizsga kihirdetett eredményére vonatkozóan a vizsgaközpont nem fogad be panaszt!**

Nem minősül panasznak, ha a jelentkező, vizsgázó általános tájékoztatást, véleményt, állásfoglalást vagy méltányossági intézkedést igényel.

#### 2.4.2 A panasz benyújtásának módja

A panaszt a hatósági vizsgaközpont vezetőjének címezve elsősorban elektronikusan vagy személyesen kell benyújtani.

Postai úton a panaszt abban az esetben lehet megküldeni, ha annak vizsgaközpontba való érkezése a vonatkozó esetekben a megadott határidőig biztosított.

Amennyiben a bejelentőnek nem áll módjában a panaszát írásba adni, úgy személyes jelenléte mellett a hatósági vizsgaközpont munkatársa a panaszt Panaszkezelési Jegyzőkönyvben rögzíti.

#### 2.4.3 A panasz tartalmi követelményei

A panasz tartalmazza:

1. a panaszt benyújtójának személyazonosító adatait, elérhetőségét,
2. vonatkozó esetben az érintett vizsga, vizsgatevékenység időpontját, helyszínét,
3. a panasz tárgyát, indoklását azonosítva a kifogásolt eljárást,
4. a panasz benyújtójának konkrét igényét annak megfogalmazását, hogy a panaszos milyen változást, illetve célt szeretne elérni,
5. a panasz keltét, helyét,
6. a panaszt benyújtó aláírását.

Tartalmi és formai követelményeknek nem megfelelő panasz esetén a hatósági vizsgaközpont eltekinthet annak kivizsgálásától.

#### 2.4.4 A panasz átvétele

A személyesen benyújtott panasz esetén az átvevő személy dokumentáltan igazolja a panasz átvételét a benyújtónak. A panaszt a vizsgaközpont bármely munkatársa köteles átvenni, gondoskodni annak iktatásáról. Az átvett panaszról egy példányt vissza kell adni benyújtójának, amelyen szerepel az „átvettem” felirat az átvétel dátumával és az átvevő személy aláírásával.

A levélben, elektronikus levélben érkezett panaszt a titkárság iktatja. A panasz beérkezéséről annak benyújtója visszajelzést kap.

Minden beérkezett panaszt egy munkanapon belül , továbbítani kell a vizsgaközpont-vezetőnek, aki gondoskodik az adott probléma kivizsgálásáról.

A 607/2023. (XII. 22.) Korm. rendelet 9.§ (2) (3) bekezdésében meghatározott tartalmú kérelem visszautasítása esetén, a kérelem jogellenes elutasítására hivatkozással benyújtott panaszt a vizsgaközpont vezetője haladéktalanul továbbítja a nyilvántartásba vételt végző szervezetnek.

#### 2.4.5 A kivizsgálás folyamata

A vizsgaközpont vezetője a panasz kivizsgálását elrendeli. A jelentkezés elutasítását felülvizsgálja.

Minden beérkező panasz elbírálásra kerül abból a szempontból, hogy az a Budapesti Független Vizsgaközpont felelősségi körébe tartozik-e, a hatósági vizsgaközpont tevékenységével kapcsolatos-e. Érintettsége esetén a vizsgabizottság a panasz kivizsgálásába bevonásra kerül.

Az ügy kivizsgálására, illetve elbírálására a hatósági vizsgaközpont vezetője által kijelölt bizottság (legalább 2 fő)

- jelentkezés elutasítását érintő panasz esetén két napon belül,
- vizsgafolyamatban érkező panasz esetén a vizsga lezárásig,
- egyéb panasz esetén 30 napon belül

megfogalmazza intézkedési javaslatát. A panasz kivizsgálási bizottságnak mérlegelnie kell, hogy a korábban hasonló ügyben indított vizsgálat eredménye figyelembe vehető-e.

A panaszt kivizsgáló bizottságnak nem lehet tagja, aki az ügyben személyesen érintett. Ha az ügyben a vizsgaközpont vezetője érintett, úgy a bizottságot a minőségirányítási vezető jelöli ki. A döntéshez szükséges minden információ összegyűjtéséért és ellenőrzéséért az minőségirányítási vezető a felelős.

A 607/2023. (XII. 22.) Korm. rendelet 9.§ (2) (3) bekezdésében meghatározott tartalmú kérelem jogellenes elutasítására hivatkozással benyújtott panaszt a vizsgaközpont nem vizsgálja.

#### 2.4.6 Döntés

A vizsgaközpont vezetője mérlegeli az intézkedési tervben lévő javaslatokat és dönt azok tárgyában. A vizsgaközpont-vezető személyes érintettsége esetén a döntés jóváhagyója a minőségirányítási vezető. A megerősítő, illetve elutasító döntésről a vizsgaközpont vezetője írásban értesíti a panaszos felet.

A 607/2023. (XII. 22.) Korm. rendelet 9.§ (2) (3) bekezdésében meghatározott tartalmú kérelem jogellenes elutasítására hivatkozással benyújtott panasz esetén a nyilvántartásba vételt végző szervezet hoz döntést, melyről a vizsgaközpont vezetőjét tájékoztatja.

#### 2.4.7 Panaszok és kérelmek nyomon követhetősége, dokumentáltsága

A panaszok és kérelmek kivizsgálási folyamatának, nyomon követésének dokumentáltságáért a minőségirányítási vezető a felelős.



### **3 Tájékoztatás, adatvédelem**

#### **3.1 Tájékoztatás**

Minden esetben, amikor a panasz benyújtója megadta a nevét és az elérhetőségét, a hatósági vizsgaközpont tájékoztatja őt a döntéséről. A tájékoztatás iktatásának felelőse a titkárságvezető.

A panaszkezelésre és jogorvoslatra vonatkozó eljárásrendjét a hatósági vizsgaközpont honlapján nyilvánosságra hozza.

#### **3.2 Adatvédelem**

A panasz benyújtójának személyes adatait a hatósági vizsgaközpont az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli. Az adatkezelési tájékoztató a honlapon elérhető.

### **4 Tájékoztatás az ellenőrző szervezetről**

A hatósági vizsga szervezésével és lebonyolításával kapcsolatos tevékenységet a nyilvántartásba vételt végző szervezet ellenőrzi.

#### **Nemzetgazdasági Minisztérium**

Számviteli és Közfelügyeleti Főosztály

Felügyeleti Osztály

Cím: 1146 Budapest, Ajtósi Dürer sor 19-21.

Postacím: Postacím: 1358 Budapest, Pf. 17