

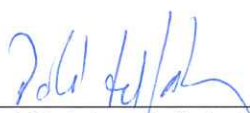


ESZKÖZMINŐSÍTŐ ÉS KÓRHÁZTECHNIKAI IGAZGATÓSÁG (EMKI)

MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV E03 Eljárás „Fellebbezés és panaszkezelés”

Székhely: H 1052 Budapest, Zrínyi u. 3.
Telephely: H 1097–Budapest, Albert Flórián út 3/a
Telefon: +36-20 268 7595
E-mail: cert@emki.hu / Web: www.emki.hu

Az eljárást ellenőrizte:


Dobó Zoltán minőségügyi megbízott

Az eljárást hatályba léptette:


László Imre EMKI vezető

Budapest, 2020. március 4.

3. kiadás
4. változat

E03 ELJÁRÁS - FELLEBBEZÉS ÉS PANASZKEZELÉS**TARTALOMJEGYZÉK**

Fellebbezés és panaszkezelési eljárás	3
1. Alapfogalmak.....	3
2. Panaszkezelési eljárás	3
3. Fellebbezési eljárás	4
4. A fellebbezés vagy panasz benyújtása	4
5. Fellebbezés folyamata.....	5
5.1. A fellebbezés kivizsgálása	5
5.2. Fellebbezési döntés	5
6. A Fellebbezési Bizottság	6
6.1. A Fellebbezési Bizottság szervezeti felépítése	6
7. Panaszkezelés folyamata.....	6
7.1. A panasz kivizsgálása	6
7.2. Panasz elbírálás.....	6
8. Helyesbítő, megelőző intézkedések	7



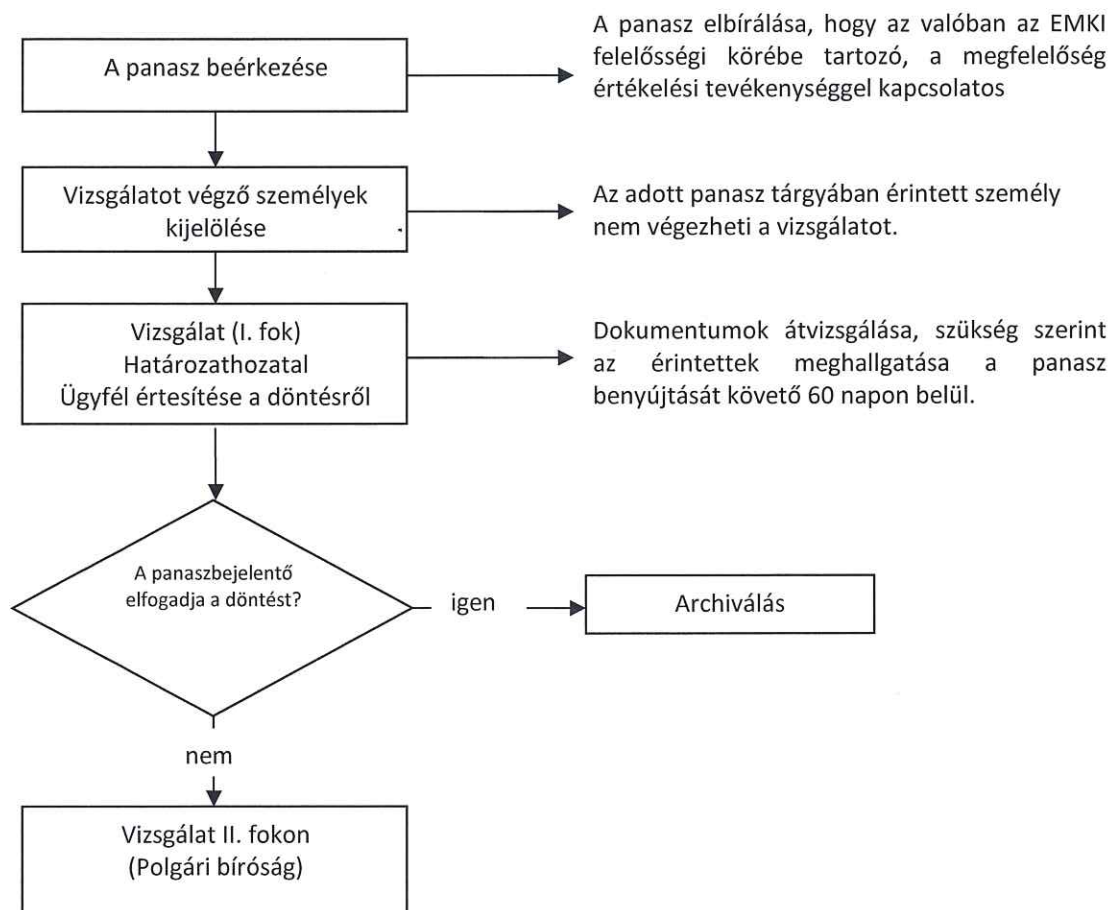
Fellebbezés és panaszkezelési eljárás

1. Alapfogalmak

Fellebbezésnek minősül az ügyfél részéről a számára kiadott, módosított, felfüggesztett, visszavont vagy visszautasított tanúsítvánnyal kapcsolatos felszólalás.

Minden más kifogásoló észrevételt panaszként kezel az EMKI.

2. Panaszkezelési eljárás



E03 ELJÁRÁS - FELLEBBEZÉS ÉS PANASZKEZELÉS**3. Fellebbezési eljárás**

Amennyiben az ügyfélnek kifogása van a tanúsítási döntés ellen, mely a számára kiállított tanúsítvány kiadására, felfüggesztésére vagy visszavonására, illetve a tanúsítvány kiadásának visszautasítására vonatkozik, fellebbezéssel élhet.

A fellebbezést az 5. és 6. fejezetben meghatározott Fellebbezési Bizottság vizsgálja és dönt.

A fellebbezési eljárás adminisztrációját az EMKI titkárság intézi.

4. A fellebbezés vagy panasz benyújtása

A fellebbezést, vagy panaszt az EMKI vezetőjéhez címezve az EMKI titkárságához kell benyújtani.

Fellebbezésre a döntés kézhezvételétől számított 30 munkanapon belül van lehetőség.

Az EMKI köteles a benyújtástól számított 60 munkanapon belül a fellebbezést, vagy panaszt elbírálni.

A benyújtott dokumentumnak az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a fellebbező/felszólaló természetes, vagy jogi személy azonosító adatai;
- (esetleges jogi képviselőjének adatai);
- a fellebbezés, panasz tárgya és indoklása;
- a fellebbezés, panasz kelte és helye;
- cégszerű aláírás.

A fellebbezés benyújtására a honlapról elérhető M19, a panasz benyújtására a honlapról elérhető M18 mellékleten is lehetőséget biztosítunk

Az EMKI titkársága a benyújtott dokumentumokat az OGYÉI iratkezelési rendje szerint az ügyfél tanúsítási anyagaitól elkülönítve nyilvántartásba veszi (iktatja) írásban visszaigazolást küld az átvételről. A visszaigazolás tartalmazza, az EMKI vezetőjének a döntését arról, hogy a beérkezett kifogásoló észrevételt fellebbezésként, vagy panaszként értékeli. Fellebbezés esetén a visszaigazolás nevesíti a Fellebbezési Bizottság elnökét, mely tisztséget az adott tanúsítástól független döntéshozó, annak hiányában tapasztalattal rendelkező vezető auditor tölthet be.

Az EMKI minőségirányítási vezetője a panaszokkal kapcsolatban nemmegfelelőségi jelentést készít (M47 mellékleten), és rögzíti a panasszal kapcsolatos adatokat az M67 „Helyesbítő intézkedések nyilvántartása” adott évre vonatkozó nyilvántartásba. A nyilvántartásba vétellel egyidőben a minőségirányítási vezető az OGYÉI-MIN-SOP-05-03 minőségügyi eljárás figyelembe vételével az OGYÉI-MIN-SOP-05-FO01 nyomtatványon az OGYÉI minőségirányítási vezetőjének tájékoztatást küld.

Kiadás dátuma: 2020-03-04	Változat száma: 3.4	Oldal/összes oldal: 4/7
Azonosító: EMKI_MIR_E03_v3.4	EMKI	

5. Fellebbezés folyamata

5.1. A fellebbezés kivizsgálása

A Fellebbezési Bizottság elnöke összeállítja és felkéri a Fellebbezési Bizottságot.

A Fellebbezési Bizottság elnöke kitűzi a fellebbezési ülés időpontját.

Az EMKI titkárság a fellebbezési ülés tárgyról és időpontjától értesíti a Fellebbezési Bizottság tagjait és biztosítja számukra a szükséges dokumentumokat.

Az EMKI feladata, hogy a Fellebbezési Bizottság számára összegyűjtsön és ellenőrizzen minden szükséges információt a fellebbezés indokoltságának megállapításához.

A Fellebbezési Bizottság megvizsgálja, hogy korábban, hasonló fellebbezés tárgyában intézkedett-e Fellebbezési Bizottság és annak eredményei figyelembe vehetők.

A Fellebbezési Bizottság ülésén a fellebbezést megtárgyalják, szükség esetén meghallgatják az eljárásban részt vett vezető auditort/auditorokat, adminisztrációs munkatársat és a tanúsítási döntéshozót.

A Fellebbezési Bizottság ülése döntéssel zárul, vagy további vizsgálatok elvégzése érdekében új ülési időpontot tűz ki.

A Fellebbezési Bizottság az ülésen állást foglal a fellebbezőnek adandó tájékoztatásokról.

A fellebbezési ülésről az EMKI titkárság feljegyzést készít, melyet a fellebbezés anyagai között lefűz. A jegyzőkönyvet az EMKI titkárság megküldi a bizottsági ülés résztvevőinek.

Az EMKI titkárság – a Fellebbezési Bizottság elnökének utasítása szerint – tájékoztatást küld az ügy állásáról a fellebbezőnek.

5.2. Fellebbezési döntés

A Fellebbezési Bizottság többségi szavazattal hozza meg döntését. Minden tag és az elnök egy szavazattal rendelkezik.

A döntés lehet:

- a fellebbezésnek helyt adnak és új teljes, vagy részleges tanúsítási eljárást rendelnek el, amelyet nem a korábbi személy végez el, (ennek költségeit az Intézet viseli), vagy
- a fellebbezést megalapozott indoklással elutasítják.

Ha objektív nehézségek miatt a 60 napos határidőn belül döntés nem hozható, az eljárás további 30 nappal meghosszabbítható. Erről az EMKI titkárság a fellebbezőt a 60 napos határidő lejárta előtt írásban értesíti.

E03 ELJÁRÁS - FELLEBBEZÉS ÉS PANASZKEZELÉS

Ha a Fellebbezési Bizottság döntése alapján az audit kiegészítésére vagy megismétlésére van szükség, az új auditorok személyére a korábbi audittól független döntéshozó tesz javaslatot.

A döntésről az EMKI titkársága írásban értesíti az ügyfelet.

A döntés anyagait az EMKI titkárság az ügy dokumentumaihoz lefűzi.

6. A Fellebbezési Bizottság

A Fellebbezési Bizottság az EMKI eseti Bizottsága, melyet az EMKI és a fellebbezést benyújtó ügyfél közti vitás kérdések eldöntése céljából hív össze a kijelölt Elnök.

A Fellebbezési Bizottság eljárásrendjét a Felügyelő Testület hagyja jóvá és szükség esetén módosítja.

6.1. A Fellebbezési Bizottság szervezeti felépítése

Az Fellebbezési Bizottság tagjai:

- az adott tanúsítási döntéstől független EMKI döntéshozó vagy tapasztalt vezető auditor;
- az adott tanúsítási eljárásban részt nem vett auditor vagy szakértő;
- az audit szervezésében részt vett munkatárs,
- az OGYÉI jogi szakértője.

7. Panaszkezelés folyamata

7.1. A panasz kivizsgálása

Az EMKI vezetője vagy az adott tanúsítási döntéstől független döntéshozó a panasz kivizsgálására felelőst jelöl ki.

A kijelölt felelős megvizsgálja, hogy korábban, hasonló panasz tárgyában indított vizsgálat eredményei figyelembe vehetők-e.

A kijelölt felelős kivizsgálja a panasz körülményeit és az EMKI vezetőjének javaslatot tesz a panasz kezelésére és a fellebbezőnek adandó tájékoztatásokról.

Az EMKI titkárság – a fenti javaslat alapján – tájékoztatást küld az ügy állásáról a panaszosnak.

7.2. Panasz elbírálás

Az EMKI felelősséget vállal minden döntéséért a panaszkezelés teljes folyamata során. Az EMKI feladata, hogy összegyűjtsön és igazoljon minden szükséges információt a panaszbejelentés indokoltságának megállapításához.

Kiadás dátuma: 2020-03-04	Változat száma: 3.4	Oldal/összes oldal: 6/7
Azonosító: EMKI_MIR_E03_v3.4	EMKI	

E03 ELJÁRÁS - FELLEBBEZÉS ÉS PANASZKEZELÉS

Az EMKI vezetője a kivizsgálásról készült javaslat alapján a panaszt:

- elfogadja és helyesbítő, megelőző intézkedés indítását kezdeményezi, vagy
- a panaszt megalapozott indoklással elutasítja.

Ha objektív nehézségek miatt a 60 napos határidőn belül döntés nem hozható, az eljárás további 30 nappal meghosszabbítható. Erről az EMKI titkárság a panaszost 60 napos határidő lejárta előtt írásban értesíti.

A panasz jogosságának igazolásától számított 8 napon belül az EMKI tájékoztatja az érintett ügyfelet.

A panasszal kapcsolatosan az EMKI tudomására jutó információkat az EMKI – az ügyféldokumentumokra vonatkozó – bizalmas ügykezelés szabályai szerint kezeli.

A döntésről az EMKI titkárság írásban értesíti az ügyfelet. A döntés anyagait az EMKI titkárság az ügy dokumentumaihoz lefűzi.

A panaszok beadása, kivizsgálása és elbírálása semmiféle megkülönböztetést nem eredményezhet a panasztevővel szemben.

8. Helyesbítő, megelőző intézkedések

Amennyiben a fellebbezések vagy panaszok kivizsgálása során az EMKI részéről javítandó/javítható hiányosságra derül fény, az EMKI minőségügyi megbízottjának hatáskörében, az E02 eljárásban meghatározott helyesbítő és megelőző intézkedések indítására kerül sor.

A helyesbítő és megelőző intézkedések indításáról az EMKI vezetője dönt, a bemenő adatokat a szóban forgó fellebbezés, vagy panasz dokumentációja tartalmazza.

