

A PANASZOK KEZELÉSE**1 Az eljárás célja**

A CE Certiso Kft panaszkezelési eljárásának szabályozása.

2 Érdekeltek és rövidítések:

Ügyvezető igazgató	Ü
Tanúsítási vezető	TV
Titkárságvezető	TI
Irodavezető	IV
Minőségirányítási vezető	MV
Klinikai vezető	KV

3 Követelmények

A panaszok kezelését az MSZ EN ISO/IEC 17021-1:2016 szabvány előírásai szerint kell szabályozni.

4 Fogalommeghatározások**4.1. Panasz:**

a) A CE Certiso Kft szakmai (tanúsítási, auditálási, felügyeleti) tevékenységére érkező panasz:

- az ügyfél és a CE Certiso Kft kapcsolatában kialakult, az ügyfél számára sérelmes vagy általa sérelmesnek vélt magatartás, bánásmód következtében előálló, vagy
- a CE Certiso Kft eljárásaival, annak dokumentumaival kapcsolatos észrevétel, kifogás, illetve annak közvetlen vagy közvetett, szóban vagy írásban történő közlése.

b) A CE Certiso Kft által tanúsított szervezetre érkező panasz:

a tanúsított és annak vevője, ügyfele kapcsolatában kialakult, a vevő vagy ügyfél számára sérelmes, vagy általa sérelmesnek vélt magatartás, bánásmód következtében előálló észrevétel, kifogás, illetve annak közvetlen vagy közvetett, szóban vagy írásban történő közlése.

4.2. Fellebbezés:

A CE Certiso Kft tanúsítási eljárása során a tanúsítást kérelmező által írásban benyújtott, a tanúsítási döntés megváltoztatására irányuló kérelem.

A PANASZOK KEZELÉSE**5 A panaszok kezelése**

- A szóban beérkező panaszokat a panaszt felvevőnek haladéktalanul írásba kell foglalnia és a panasztevőhöz el kell juttatnia visszaigazolás céljából. A továbbiakban a szóban beérkező panasz kezelése azonos az írásban beérkező panaszok kezelésével.
- A beérkezés után minden panaszt iktatni kell. Az iktatásról, az iktatószámáról és a beérkeztetési időpontról a panasztevőt haladéktalanul értesíteni kell.
- A beérkező panaszokat a minőségirányítási vezető vizsgálja ki, érintettsége esetén az ügyvezető igazgató dönt a kivizsgáló személyéről, akinek a panasz tárgyától függetlennek kell lennie.
- Amennyiben a panasz jogi következményekkel, vagy a CE Certiso Kft hírnevének veszélyeztetésével járhat, a kivizsgálásba jogi szakértőt is be kell vonni.
- Amennyiben a panasz kivizsgálása aránytalanul nagy költséggel jár, a panasztevőt tájékoztatni kell arról, hogy a panasz indokolatlansága esetén a költségeket vagy azok egy részét a panasztevőnek meg kell térítenie.
- A számlával kapcsolatos kifogásokat a CE Certiso Kft irodavezetője kezeli.
- A panasz kivizsgálásának minden lépését dokumentáltan rögzíteni kell és be kell tartani a bizalmas ügykezelés szabályait.
- A vizsgálat elején, amennyiben indokolt, a beérkezett adatokat ellenőrizni, pontosítani illetve kiegészíteni szükséges.
- El kell dönteni, hogy a panasz nem fellebbezésként kezelendő-e az *RTK-E-07 Fellebbezési eljárás* szerint.
- Mind a panasztevőnek, mind a bepanaszoltnak lehetőséget kell biztosítani álláspontjának írásban vagy szóban történő részletesebb kifejtésére.
- Egy tanúsított ügyféllel kapcsolatos panaszt a tanúsított ügyféllel a panasz jellegétől függő megfelelő időben közölni kell.
- A panasz kivizsgálást a beérkezéstől számított 30 napon belül be kell fejezni, és ezen határidőn belül a kivizsgálás eredményéről a panasztevőt írásban értesíteni kell. Az ügyvezető igazgató kérheti a kivizsgálás menetével kapcsolatos folyamatos tájékoztatását.
- A bejelentése miatt a panaszost hátrányos megkülönböztetés nem érheti, ugyanakkor arra is fel kell hívni a figyelmét, hogy amennyiben nem elégedett a panasz kivizsgálásának eredményével, kérelmét jogi úton érvényesítheti.

6 A panasz kivizsgálásának lezárása

- A kivizsgálás eredményéről a vizsgálatot végző jelentést állít össze.
- A jelentést az érdekeltek mellett a panasztevőnek is meg kell kapnia.



A PANASZOK KEZELÉSE

- Amennyiben a panasz helyesbítő vagy megelőző intézkedést igényel, a vonatkozó eljárás szerint kell eljárni.
- A tanúsítványnak, jelhasználati engedélynek egy tanúsított ügyfélre vonatkozó, kivizsgált panasz jogossága esetén szükségessé váló felfüggesztését, illetve visszavonását az RTK-E02 szerint kell végezni.
- A panasz kivizsgálása eredményének nyilvánosságra hozataláról az ügyféllel és a panasztevővel együtt kell dönteni.
- A panasz kivizsgálásának dokumentumait az RTK-SZ-02 Dokumentum- és iratkezelési szabályzat szerint kell irattározni.

Módosítások nyilvántartása

Változat	Módosítások	Indokolás
v05	2. és 5. fejezetek: Irodavezetői és klinikai vezetői pozíciók illetve az irodavezetői feladatok rögzítése.	Irodavezetői pozíció létrehozása. Érdekeltek körének bővítése.