



A PANASZOK KEZELÉSE

Tartalom

| | | |
|---|---|---|
| 1 | Az eljárás célja | 2 |
| 2 | Érdekeltek és rövidítések..... | 2 |
| 3 | Követelmények..... | 2 |
| 4 | Fogalommeghatározások | 2 |
| | 4.1. Panasz | 2 |
| | 4.2. Fellebbezés | 2 |
| 5 | A panaszok kezelése | 2 |
| 6 | A panasz kivizsgálásának lezárása | 3 |

| | | | |
|-------------|--|-------------|------------------------------|
| Készítette: | Szabóné Szájer Erika Minőségirányítási vezető | Jóváhagyta: | Dr. Papp Valter ügyvezető |
|-------------|--|-------------|------------------------------|

A PANASZOK KEZELÉSE**1 Az eljárás célja**

A CE Certiso Kft panaszkezelési eljárásának szabályozása.

2 Érdekeltek és rövidítések

| | |
|--------------------------|----|
| Ügyvezető igazgató | ÜI |
| 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.

5 A panaszok kezelése

- A beérkező észrevételek panaszként vagy fellebbezésként való minősítéséről az ügyvezető igazgató (vagy megbízott helyettese) dönt.
- Fellebbezés esetén az **RTK-E-07 Fellebbezési eljárás** szerint, míg panasz esetén ezen eljárás szerint kell eljárni.

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 /titkárságvezetője 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.
- 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.
- Mind a panaszost, mind az érdekelt feleket írásban értesíteni kell a kivizsgálás eredményéről.
- Amennyiben a panasz helyesbítő vagy megelőző intézkedést igényel, a vonatkozó eljárás szerint kell eljárni.

A PANASZOK KEZELÉSE

- A tanúsítványnak, jelhasználati engedélynek egy tanúsított ügyfélre vonatkozó, kivizsgált panasz jogossága esetén szükségessé váló felfüggesztését, illetve visszavonását az *RTK-E-02 A tanúsítás folyamata* szerint kell végezni.
- A panasz kivizsgálása eredményének nyilvánosságra hozataláról az ügyféllel és a panasztevővel együtt kell dönteni.
- A panasz kivizsgálásának dokumentumait az *CMR-SZ-02 Dokumentum- és iratkezelési szabályzat* szerint kell irattározni.

Módosítások nyilvántartása

| Változat | Módosítások | Indokolás |
|--------------------|---|--|
| v05 2018.11.01. | 2. és 5. fejezetek: Irodavezetői és klinikai vezetői pozíciók, illetve az irodavezetői feladatok rögzítése. | Irodavezetői pozíció létrehozása. Érdekeltek körének bővítése. |
| V06 2020.07.07. | 6. fejezet: hivatkozás a CMR-SZ-02 szabályzatra. | 6. fejezet: CMR-SZ-02 kiadása. |