



**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
Operation manager	OM
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 iktatószámról 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 az operation manager és az irodavezető 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 CE Certiso Kft által kiadott tanúsítvánnyal rendelkező ügyféllel kapcsolatos panaszt az érintett 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 CE Certiso Kft által kiadott tanúsítvánnyal rendelkező ügyfélre vonatkozó, kivizsgált panasz jogossága esetén szükségessé váló felfüggesztését, illetve visszavonását az *RTK-E-02 A tanúsítás folyamata* eljárás szerint kell végezni.
- A panasz kivizsgálás 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.
v07 2021.03.16.	2 fejezet: Operation manager pozíció rögzítése. Titkárságvezetői pozíció törlése. 5. fejezet: Operation manager feladatának rögzítése.	Szervezeti változások.