



## FELLEBBEZÉSI ELJÁRÁS

### Tartalom

1	Az eljárás célja .....	2
2	Érdekeltek és rövidítések .....	2
3	Követelmények.....	2
4	Fogalm meghatározások.....	2
	4.1. Panasz.....	2
	4.2. Fellebbezés .....	2
5	A fellebbezések kezelése .....	2
6	A fellebbezés vizsgálásának lezárása .....	3

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

**FELLEBBEZÉSI ELJÁRÁS****1 Az eljárás célja**

A CE Certiso Kft fellebbezés-kezelési eljárásának szabályozása.

**2 Érdekeltek és rövidítések**

Ügyvezető igazgató	ÜI
Tanúsítási vezető	TV
Operation manager	OM
Irodavezető	IV
Klinikai vezető	KV
Minőségirányítási vezető	MV

**3 Követelmények**

A fellebbezések 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 fellebbezések kezelése**

- Fellebbezés benyújtására kizárólag írásban van lehetőség, a tanúsítási döntés kézhezvétele után 30 napon belül.
- Biztosítani kell, hogy a fellebbezések kezelési folyamatában részt vevő minden személy különbözik azoktól, akik az auditokat végezték és a tanúsítási döntést hozták.

**FELLEBBEZÉSI ELJÁRÁS**

- A beérkezés után minden fellebbezést iktatni kell. Az iktatásról, az iktatószámáról és a beérkeztetési időpontról a fellebbezést benyújtót haladéktalanul értesíteni kell.
- A beérkező fellebbezéseket a nem állandó jelleggel működő Fellebbezési Bizottság vizsgálja ki. A Fellebbezési Bizottság megalakítását, működését és feladatait a *CMR-SZ-04 A Fellebbezési Bizottság működési szabályzata* tartalmazza.
- Amennyiben a fellebbezés kivizsgálása aránytalanul nagy költséggel jár, a fellebbezést benyújtót tájékoztatni kell arról, hogy a fellebbezés indokolatlansága esetén a költségeket vagy azok egy részét a fellebbezést benyújtónak meg kell térítenie.
- A fellebbezés 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 fellebbezést benyújtónak, mind azoknak a munkatársaknak, akik az auditokat végezték és a tanúsítási döntést hozták lehetőséget kell biztosítani álláspontjának írásban vagy szóban történő részletesebb kifejtésére.
- A fellebbezés kivizsgálását a beérkezéstől számított 60 napon belül be kell fejezni, és ezen határidőn belül a kivizsgálás eredményéről és a döntésről a fellebbezést benyújtót írásban értesíteni kell. Az ügyvezető igazgató és a fellebbező kérheti a kivizsgálás menetével kapcsolatos folyamatos tájékoztatását. Indokolt esetben a kivizsgálási határidőt az ügyvezető igazgató egyszer 30 nappal meghosszabbíthatja, erről az eredeti határidő lejárta előtt a fellebbezést benyújtót értesíteni kell.
- A bejelentése miatt a fellebbezőt hátrányos megkülönböztetés nem érheti, ugyanakkor arra is fel kell hívni a figyelmét, hogy amennyiben nem elégedett a fellebbezés kivizsgálásának eredményével, kérelmét jogi úton érvényesítheti.

**6 A fellebbezés vizsgálásának lezárása**

- A Fellebbezési Bizottság a kivizsgálás eredményéről jelentést és határozati javaslatot állít össze.
- A határozati döntést az ügyvezető igazgató, érintettsége esetén a Felügyelő és Pártatlansági Bizottság hozza meg.
- A határozatot és az indoklást az érdekelt munkatársak mellett a fellebbezést benyújtónak is meg kell kapnia.
- Amennyiben a fellebbezés helyesbítő vagy megelőző intézkedést igényel, a vonatkozó eljárás szerint kell eljárni. Ismétlődő esetben szélesebb körű vizsgálattal vagy rendkívüli belső audittal kell az okokat feltárni és a szükséges intézkedéseket meghatározni.
- A fellebbezés kivizsgálásának dokumentumait az *CMR-SZ-02 Dokumentum- és iratkezelési szabályzat* szerint kell irattározni.



**FELLEBBEZÉSI ELJÁRÁS**

**Módosítások nyilvántartása**

Változat	Módosítások	Indokolás
v05 2018.11.01.	2. fejezet: Irodavezetői és klinikai vezetői pozíció rögzítése.	Irodavezetői pozíció létrehozása. Érdekeltek körének bővítése.
V06 2020.07.07.	5. fejezet: hivatkozás a CMR-SZ-04 szabályzatra 6. fejezet: hivatkozás a CMR-SZ-02 szabályzatra	5. fejezet: CMR-SZ-04 kiadása. 6. fejezet: CMR-SZ-02 kiadása.
V07 2021.03.16.	2. fejezet: Operation manager pozíció rögzítése. Titkárságvezető pozíció törlése.	Szervezeti változás.