



# Szervezeti integritást sértő események, panaszok kezelése, fellebbezés tanúsítási döntés ellen E 97 Eljárás

Székhely: H 1097–Budapest, Albert Flórián út 3/a  
Telephely: H 1097–Budapest, Albert Flórián út 3/a  
Telefon: +36-20 268 7595  
E-mail: [cert@emki.hu](mailto:cert@emki.hu) / Web: [www.emki.hu](http://www.emki.hu)

Készítette:

---

Győri Lajos

Ellenőrizte:

---

Dobó Zoltán  
minőségügyi vezető

Jóváhagyta:

---

László Imre  
ügyvezető

**Szervezeti integritást sértő események, panaszok kezelése, fellebbezés  
tanúsítási döntés ellen – E 97 Eljárás**

**TARTALOMJEGYZÉK**

1.	Terjedelem – Scope .....	3
1.1.	Jogszabályi háttér-Legal background .....	3
-	Európai Parlament és a Tanács (EU) 2017/745 rendelete (a továbbiakban MDR) .....	3
1.2.	Szabvány háttér-Standards.....	3
1.3.	Fogalom meghatározások-Definitions .....	3
1.4.	Személyi feltételek-Personal requirement .....	4
2.	A folyamat végrehajtása-Procedure description.....	4
2.1.	Bejelentés, panasz, fellebbezés benyújtása- Event reporting, claiming, submission of an appeal .....	4
2.2.	A bejelentések értékelése- Primary Evaluation.....	5
3.	Bejelentés és panaszkezelés folyamata-Report and claim processing .....	7
3.1.	A bejelentések, panaszok kivizsgálása- Investigation of reports and claims .....	7
3.2.	Döntés integritással kapcsolatos bejelentésekről és panaszokról - Decision on reports and claims ..	8
3.3.	Eljárás fellebbezés esetén- Appeal handling .....	8
3.3.1.	A fellebbezés kivizsgálása- Appeal investigation .....	9
3.3.2.	Fellebbezési döntés- Appeal decisions .....	10
3.3.3.	A Felügyelő Testület- Supervisory board .....	10
3.4.	Helyesbítések és helyesbítő intézkedések-Corrections and Corrective actions.....	10
4.	Dokumentáció-Documentation.....	11
5.	Kapcsolódó MIR dokumentumok- QMS documents.....	11
6.	Dokumentumtörténet-History .....	11

**Szervezeti integritást sértő események, panaszok kezelése, fellebbezés  
tanúsítási döntés ellen – E 97 Eljárás****1. Terjedelem – Scope**

Jelen eljárás meghatározza a NEOEMKI Kft (továbbiakban szervezet) részére érkező bejelentések-különös tekintettel a szervezeti integritást sértő események bejelentése-, panaszok és fellebbezési kezdeményezések kapcsán elvégzendő feladatokat. Az eljárást a NEOEMKI vezetősége tervezett időközökben átvizsgálja annak biztosítása érdekében, hogy az folyamatosan alkalmas, megfelelő és eredményes legyen, beleértve a kinyilvánított minőségpolitikát és célokat is.

**1.1. Jogszabályi háttér-Legal background**

- Európai Parlament és a Tanács (EU) 2017/745 rendelete (a továbbiakban MDR)
- Az államigazgatási szervek integritásirányítási rendszeréről és az érdekérvényesítők fogadásának rendjéről szóló 50/2013. (II. 25.) Korm. rendelet
- költségvetési szervek belső kontrollrendszeréről és belső ellenőrzéséről szóló 370/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet

**1.2. Szabvány háttér-Standards**

A NEOEMKI az eljárásnál során a következő harmonizált szabványokat veszi tekintetbe:

- EN ISO 9001:2015 Minőségirányítási rendszerek. Követelmények  
Megfelelőségértékelés. Irányítási rendszerek auditját és tanúsítását végző testületekre vonatkozó követelmények
- EN ISO 17021-1:2016 1. rész: Követelmények

**1.3. Fogalom meghatározások-Definitions**

**Panasz:** olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

**Bejelentés:** A szervezet működésével kapcsolatos minden közlés, amely a szervezet függetlenségének, pártatlanságának, objektívitásának sérülésére, az összeférhetlenségi szabályok megszegésére vagy egyéb etikai vagy törvényi meg nem felelésre vonatkozik.

**Közérdekű bejelentés:** olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

**Fellebbezés:** ügyfél a szervezet valamely tanúsítási döntése elleni kifogása. Fellebbezésnek minősül az ügyfél részéről a számára kiadott, módosított, felfüggesztett, visszavont vagy visszautasított tanúsítvánnyal kapcsolatos felszólalás.

**Integritás:** a szervezet szabályszerű, a szervezet vezetője és az irányító hatóság által meghatározott célkitűzéseknek, értékeknek és elveknek megfelelő működése.

**Szervezeti integritást sértő események, panaszok kezelése, fellebbezés  
tanúsítási döntés ellen – E 97 Eljárás**

**Integritási kockázat:** a szervezet célkitűzéseit, értékeit, elveit sértő vagy veszélyeztető visszaélés, szabálytalanság vagy egyéb esemény lehetősége.

**Korrupciós kockázat:** olyan integritási kockázat, amely korrupciós cselekmény bekövetkezésének a lehetőségét jelenti.

**Szervezeti integritást sértő esemény:** a szervezetre vonatkozó (jog)szabályok, vagy jogszabályi keretek között a szervezet vezetője és az irányító hatóság által meghatározott szervezeti célkitűzések, értékek és elvek megsértése

**Etikai vétség:** valamely elfogadott etikai kódex által meghatározott szabály vagy a hazai és európai gazdasági, társadalmi környezet által etikailag elfogadhatónak ítélt szakmai viselkedési normarendszer megsértése

**Fegyelmi vétség:** a foglalkoztatási jogviszonyból eredő kötelezettség vétkes megszegése. A magatartást akkor kell vétkesnek tekinteni, ha a munkavállaló nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

**Felügyelő Testület:** A Felügyelő Testület (Pártatlanság, Függetlenség és Panasz testület) a Társaság időszakosan működő testülete. A Felügyelő Testület az MSZ EN ISO/IEC 17021-1:2016 szabvány 4.2.4. szakaszának értelmében pártatlan testület, tagjai pártatlanságot sértő tevékenységet (pl. tanácsadás, szakértői tevékenység, más anyagi érdekelttség a tanúsítandó ügyfeleknél) nem folytathatnak.

A Felügyelő Testület az elnökből és legalább egy tagból áll. A Felügyelő Testület elnöke a mindenkori Felügyelőbizottság elnöke. A Felügyelő Testület tagjait az elnök kéri fel, a tagság a felkérés elfogadásával jön létre és határozatlan ideig tart.

**1.4. Személyi feltételek-Personal requirement**

- a szervezet ügyvezetője
- minőségügyi vezető
- munkavállalók és szerződéses személyzet

**2. A folyamat végrehajtása-Procedure description****2.1. Bejelentés, panasz, fellebbezés benyújtása- Event reporting, claiming, submission of an appeal****Írásbeli bejelentés**

Az írásbeli bejelentést kétféle formában lehet megtenni, egyrészt levélpostai, másrészt elektronikus úton.

Az írásbeli beadványok fogadására a szervezet honlapon megadott mindenkori postacíme szolgál. A beadványokat tartalmazó levelet a szervezet vezetőjének kell címezni. Az írott

**Szervezeti integritást sértő események, panaszok kezelése, fellebbezés  
tanúsítási döntés ellen – E 97 Eljárás**

formában beérkezett bejelentéseket az átvétel időpontjában érkeztetni, illetve iktatni szükséges az iktatásra vonatkozó szabályzat szerint.

Az elektronikus formában benyújtott bejelentések fogadására a szervezet honlapján megadott központi postafiók szolgál. Az elektronikus postafiók alkalmas arra, hogy a bejelentéshez csatolt mellékleteket többféle formátumban és terjedelemben fogadja. Az elektronikus postafiókhoz a feladat kezelésével megbízott személy (minőségügyi vezető) és a szervezet vezetője hozzáféréssel rendelkeznek. Az elektronikus formában beérkezett bejelentéseket szükséges a beérkezéskor érkeztetni, illetve iktatni.

**Szóbeli bejelentés**

A szóbeli bejelentéseknek két fő formája van, egyrészt személyesen, másrészt telefonon tehetők meg. A szóbeli bejelentések fogadására az ezzel megbízott személy (minőségügyi vezető) jogosult, aki a bejelentőt, a bejelentés bizalmas természetére tekintettel az erre kialakított helyiségben vagy irodában fogadja.

A szóban tett bejelentéseket jegyzőkönyvbe kell foglalni. Amennyiben jegyzőkönyv felvételére nincs lehetőség, vagy a bejelentő védelme indokolja, a bejelentésről emlékeztető vagy feljegyzés is készíthető.

A bejelentő kérheti adatainak zártan történő kezelését. Ebben az esetben személyes adatait az ügy iratai között, a bejelentés felvételében közreműködő személy által aláírt zárt borítékban kell elhelyezni, melynek tartalmáról csak a felügyeleti szerv vezetője tájékoztatható.

Az elkészült jegyzőkönyveket, illetve a feljegyzést, vagy az emlékeztetőt az írásbeli beadványokhoz hasonlóan érkeztetni és iktatni szükséges.

A telefonon történő bejelentések fogadására a honlapon feltüntetett központi telefonszám szolgál. A telefonon tett bejelentéseket, fogadásukat követően szintén dokumentálni kell feljegyzés, vagy emlékeztető formájában, és azokat az írásbeli beadványokhoz hasonlóan érkeztetni és iktatni szükséges.

**2.2. A bejelentések értékelése- Primary Evaluation**

A bejelentés fogadását követően első lépés a bejelentésben foglalt információk értékelése, elemzése.

E feladatot a bejelentések intézésével megbízott személy látja el (minőségügyi vezető).

Abban az esetben, ha az iktatott, a szervezet működésével összefüggő visszaélésekre, szabálytalanságokra és integritási, valamint korrupciós kockázatokra vonatkozó bejelentések nem a bejelentések intézésével megbízott személyhez érkeztek, haladéktalanul továbbítani kell számára.

**Elsődleges értékelés**

Az elsődleges értékelés során elsősorban azt kell megvizsgálni, hogy a bejelentést fogadó szervezet rendelkezik-e hatáskörrel és illetékességgel a beadványban foglaltak kivizsgálására. Abban az esetben, ha a bejelentés tartalma alapján a szervezet nem az eljárásra jogosult szerv,

**Szervezeti integritást sértő események, panaszok kezelése, fellebbezés  
tanúsítási döntés ellen – E 97 Eljárás**

a bejelentést a beérkezésétől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosulthoz át kell tenni. Erről, az áttétellel egyidejűleg a bejelentőt is értesíteni kell.

Abban az esetben, ha a beadvány valamely jogszabály megalkotására vagy módosítására irányuló javaslatot is tartalmaz, azt az erre hatáskörrel rendelkező szervnek is meg kell küldeni.

Az elsődleges értékelés során vizsgálni kell, hogy mellőzhető-e a bejelentés vizsgálata, illetve el kell-e azt utasítani.

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt bejelentés vizsgálata mellőzhető, és erről a bejelentőt írásban tájékoztatni kell.

Emellett azonosíthatatlan személy által tett bejelentés esetén a vizsgálat – hasonlóan az előbbiekhez – szintén mellőzhető.

A fent meghatározott eseteken kívül akkor is mellőzhető a vizsgálat, ha a bejelentő a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő beadványát.

A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított az egy éven túl előterjesztett bejelentést érdemi vizsgálat nélkül lehet elutasítani.

Abban az esetben, ha a beadvány panasznak vagy fellebbezésnek minősül és a szervezet rendelkezik hatáskörrel és illetékességgel a beadványban foglaltak intézésére a vonatkozó panaszkezelés és fellebbezésre kialakított eljárás szerint kell a bejelentést kezelni.

Ha a bejelentésben foglaltak további intézkedést nem igényelnek, a beadvány – az ismert bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett – a szervezet iratkezelési szabályainak megfelelően irattárba helyezhető.

A minőségügyi vezető a bejelentést az alábbi szempontok alapján értékeli:

- a) a bejelentés jellege (mire vonatkozik),
- b) a bejelentés tartalma szerint igényli-e vizsgálat lefolytatását,
- c) a bejelentés igényel-e sürgős intézkedést.

A minőségügyi vezető az értékelést követően rövid feljegyzésben haladéktalanul tájékoztatja a szervezet vezetőjét a bejelentés beérkezéséről és annak tárgyáról, a bejelentés és esetleges mellékletei egyidejű továbbítása mellett.

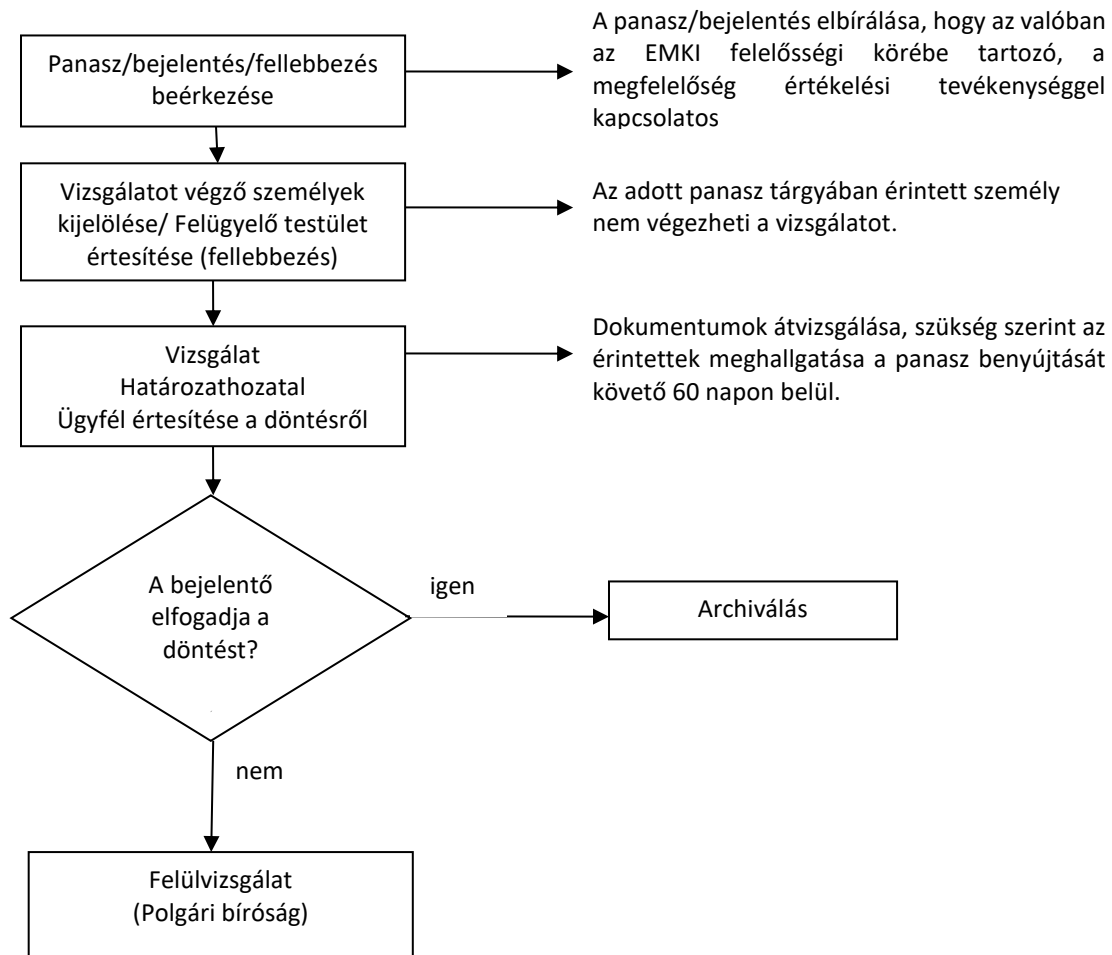
Amennyiben a bejelentés nem igényli vizsgálat lefolytatását, a szervezet vezetője dönt a további eljárásról.

A minőségügyi vezető a bejelentés értékelését követően megvizsgálja az eljárásához szükséges, vagy a beadványban jelzett dokumentumok, valamint a bejelentés intézéséhez szükséges további információk rendelkezésre állását.

Amennyiben szükséges, intézkedik további dokumentumok, információk beszerzése iránt.

**Szervezeti integritást sértő események, panaszok kezelése, fellebbezés  
tanúsítási döntés ellen – E 97 Eljárás**

**3. Bejelentés és panaszkezelés folyamata-Report and claim processing**



**3.1. A bejelentések, panaszok kivizsgálása- Investigation of reports and claims**

Amennyiben az előzetes értékelés eredménye alapján a bejelentés a szervezeti integritást sértő eseményt vagy a szervezeti integritással kapcsolatos kockázatot tartalmaz, panasznak vagy a szervezet valamely döntésével szembeni fellebbezésnek minősül, a szervezet vezetője a bejelentés/panasz/fellebbezés kivizsgálására felelőst jelöl ki.

A kijelölt felelős nem lehet a bejelentésben, panaszban, fellebbezésben érintett személy.

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

**Szervezeti integritást sértő események, panaszok kezelése, fellebbezés  
tanúsítási döntés ellen – E 97 Eljárás**

A kijelölt felelős kivizsgálja a bejelentés/panasz körülményeit és az ügyvezetőnek javaslatot tesz a panasz kezelésére és a bejelentőnek/panaszosnak adandó tájékoztatásról.

A szervezet a titkárság útján– a fenti javaslat alapján – tájékoztatást küld az ügy állásáról a bejelentőnek/panaszosnak, amennyiben elérhetősége ismert.

**3.2. Döntés integritással kapcsolatos bejelentésekről és panaszokról - Decision on reports and claims**

A szervezet felelősséget vállal minden döntéséért a panaszkezelés/fellebbezés teljes folyamata során.

A szervezet vezetője a kivizsgálásról készült javaslat alapján a bejelentést/panaszt:

- elfogadja és kezdeményezi a helyesbítést és a szükséges helyesbítő tevékenységeket, vagy
- megalapozott indoklással elutasítja.

Ha objektív nehézségek miatt 60 napos határidőn belül döntés nem hozható, az eljárás további 30 nappal meghosszabbítható.

A halasztásról a titkárság a panaszost 60 napos határidő lejárta előtt írásban értesíti.

A panasz jogosságának igazolásától számított 8 napon belül a szervezet írásban tájékoztatja az érintett ügyfelet a vizsgálat eredményéről és a további intézkedésekről.

A szervezet a bejelentéssel/panasszal kapcsolatosan tudomására jutó információkat az ügyféldokumentumokra vonatkozó bizalmas ügykezelés szabályai szerint kezeli.

A döntésről a szervezet titkársága írásban értesíti az ügyfelet.

A döntés anyagait a szervezet titkársága az ügy dokumentumaihoz iktatja.

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

**3.3. Eljárás fellebbezés esetén- Appeal handling**

Amennyiben a bejelentés előzetes értékelése alapján a bejelentés az ügyfél a szervezet valamely tanúsítási döntése elleni kifogását tartalmazza, amely a számára kiállított tanúsítvány kiadására, felfüggesztésére vagy visszavonására, illetve a tanúsítvány kiadásának visszautasítására vonatkozik a bejelentést fellebbezésként kell kezelni.

A fellebbezést a Felügyelő Testület vizsgálja és bírálja el.

A fellebbezési eljárás adminisztrációját a szervezet titkársága intézi.

Fellebbezésre a döntés kézhezvételétől számított 30 munkanapon belül van lehetőség.



**Szervezeti integritást sértő események, panaszok kezelése, fellebbezés  
tanúsítási döntés ellen – E 97 Eljárás**

A szervezet 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 S9701 Fellebbezési jelentés, bejelentés vagy panasz benyújtására a honlapról elérhető S9702 Panaszkezelési jelentés formanyomtatványokon is lehetőséget biztosítunk.

A titkárság a benyújtott dokumentumokat az ügyfél tanúsítási anyagaitól elkülönítve nyilvántartásba veszi (iktatja) írásban visszaigazolást küld az átvételről.

A visszaigazolás tartalmazza a szervezet vezetőjének a döntését arról, hogy a beérkezett kifogásoló észrevételt fellebbezéseként, vagy panaszként értékeli.

Fellebbezés esetén a visszaigazolás nevesíti a Felügyelő Testület elnökét.

**3.3.1. A fellebbezés kivizsgálása- Appeal investigation**

A Felügyelő Testület elnöke összeállítja a tagok névsorát és felkéri a testület tagjait.

A Felügyelő Testület elnöke kitűzi a fellebbezési ülés időpontját.

A szervezet titkársága a fellebbezési ülés tárgyról és időpontjától értesíti a Felügyelő Testület tagjait és biztosítja számukra a szükséges dokumentumokat.

A szervezet vezetőjének feladata, hogy a Felügyelő Testület számára összegyűjtsön és ellenőrizzen minden szükséges információt a fellebbezés indokoltságának megállapításához.

A Felügyelő Testület megvizsgálja, hogy korábban, hasonló fellebbezés tárgyában intézkedett-e a Felügyelő Testület és annak eredményei figyelembe vehetők-e.

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

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

A Felügyelő Testület az ülésen állást foglal a fellebbezőnek adandó tájékoztatásokról.

**Szervezeti integritást sértő események, panaszok kezelése, fellebbezés  
tanúsítási döntés ellen – E 97 Eljárás**

A fellebbezési ülésről a szervezet titkársága feljegyzést készít, melyet a fellebbezés anyagai között iktat. A jegyzőkönyvet a titkárság megküldi a bizottsági ülés résztvevőinek.

A fellebbezési döntés dokumentálására a F9701 Fellebbezési jegyzőkönyv szolgál.

A szervezet titkársága – a Felügyelő Testület elnökének utasítása szerint – tájékoztatást küld az ügy állásáról a fellebbezőnek.

### 3.3.2. Fellebbezési döntés- Appeal decisions

A Felügyelő Testület 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 a tanúsító szervezet 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 a titkárság a fellebbezőt a 60 napos határidő lejárta előtt írásban értesíti.

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

A döntésről a titkárság írásban értesíti az ügyfelet.

A döntés anyagait a titkárság az ügy dokumentumaihoz iktatja.

### 3.3.3. A Felügyelő Testület- Supervisory board

A Felügyelő Testület az NEOEMKI eseti Bizottsága, melyet az NEOEMKI és a fellebbezést benyújtó ügyfél közti vitás kérdések eldöntése céljából hív össze a kijelölt Elnök.

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

### 3.4. Helyesbítések és helyesbítő intézkedések-Corrections and Corrective actions

Amennyiben a bejelentések/panaszok/fellebbezések kivizsgálása során javítandó/javítható hiányosságra derül fény, a minőségügyi vezető gondoskodik a szükséges helyesbítések elvégzéséről.

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

**Szervezeti integritást sértő események, panaszok kezelése, fellebbezés  
tanúsítási döntés ellen – E 97 Eljárás**

**4. Dokumentáció-Documentation**

A NEOEMKI a fellebbezés és a panaszkezelés végrehajtását az alábbi dokumentumsablonokban rögzíti és dokumentálja.

Azonosító	Név
S9701	Fellebbezési jelentés
S9702	Panaszkezelési jelentés
F9701	Fellebbezési jegyzőkönyv
F9702	Panaszfelvételi jegyzőkönyv

**5. Kapcsolódó MIR dokumentumok- QMS documents**

Azonosító	Név
E01	MIR Kézikönyv

**6. Dokumentumtörténet-History**

Azonosító	Név	Változat	Módosítás oka	Hatályba lépett
E 97	Szervezeti integritást sértő események, panaszok kezelése, fellebbezés tanúsítási döntés ellen	1.1	Bevezetés	2021. 06. 23.