

Szervezeti integritást sértő események,
panaszkezelés, fellebbezés
/
*Handling events violating organizational
integrity, complaints and appeals*

Készítette / *Written by*:

Győri Lajos
minőségügyi szakértő

Ellenőrizte / *Checked by*:

Sira Ildikó
tanúsítási irodavezető

Jóváhagyta / *Approved by*:

Molnár Gábor
ügyvezető

Tartalomjegyzék

1. Terjedelem - Scope 3

1.1. Jogszabályi háttér - Legal background..... 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..... 4

3. Bejelentés és panaszkezelés folyamata - Report and claim processing..... 5

3.1 Eljárás panasz esetén - Complaint handling 6

3.1.1 A bejelentések, panaszok kivizsgálása - Investigation of reports and claims 6

3.1.2 Döntés integritással kapcsolatos bejelentésekről és panaszokról - Decision on reports and claims..... 6

3.2 Eljárás fellebbezés esetén - Appeal handling 6

3.2.1 A fellebbezés kivizsgálása - Appeal investigation..... 7

3.2.2 Fellebbezési döntés - Appeal decisions 7

3.3 Helyesbítések és helyesbítő intézkedések - Corrections and Corrective actions 7

4. Dokumentum változások / Document changes..... 8

1. Terjedelem - Scope

Jelen eljárás meghatározza a NEOEMKI (vagy a továbbiakban Társaság) 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 kontroll rendszeréről és belső ellenőrzéséről szóló 370/2011. (XII.31.) Korm. rendelet

1.2. Szabvány háttér – Standards

A NEOEMKI az eljárás során a következő szabványokat veszi tekintetbe:ISO 9001:2015
Minőségirányítási rendszerek. Követelmények
ISO17021-1:2016 Megfelelőségértékelés. Irányítási rendszerek auditját és tanúsítását végző testületekre vonatkozó követelmények 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, objektivitásának 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.

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 (FT): 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. A Felügyelő Testületet a NEOEMKI és a fellebbezést benyújtó ügyfél közti vitás kérdések (fellebbezés, panasz, bejelentések, integritást sértő események, csalárd magatartás) eldöntése céljából hív össze a kijelölt FT elnöke. A Felügyelő Testület eljárásrendjét a Felügyelő Testület hagyja jóvá és szükség esetén módosítja. A NEOEMKI Felügyelő Testületének tagjait az **M58 Felügyelő testületi tagok** feljegyzés nevesíti. A Felügyelő Testület tagjai nyilatkoznak függetlenségükről, pártatlanságukról és a bizalmas ügykezelésről az **M6106 A Felügyelő Testület (pártatlansági,**

függetlenségi és panasz testület) nyilatkozata a függetlenségről, pártatlanságról és bizalmas ügykezelésről feljegyzésen. A nyilatkozatokat csak változás esetén kell frissíteni, egyébként azok visszavonásig érvényesek. A releváns változások jelentése minden FT tagnak kötelessége a Tanúsítási irodavezető felé, aki indokolt esetben dönthet az új nyilatkozat megtételének szükségességéről. (ld. még **E12_A_pártatlanság_és_függetlenség_biztosítása eljárás**)

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

Az elektronikus formában benyújtott bejelentések fogadására a Társaság 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 NEOEMKI ügyvezetője 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, 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 bejelentés jellege (mire vonatkozik),
- a bejelentés tartalma szerint igényli-e vizsgálat lefolytatását,
- a bejelentés igényel-e sürgős intézkedést.

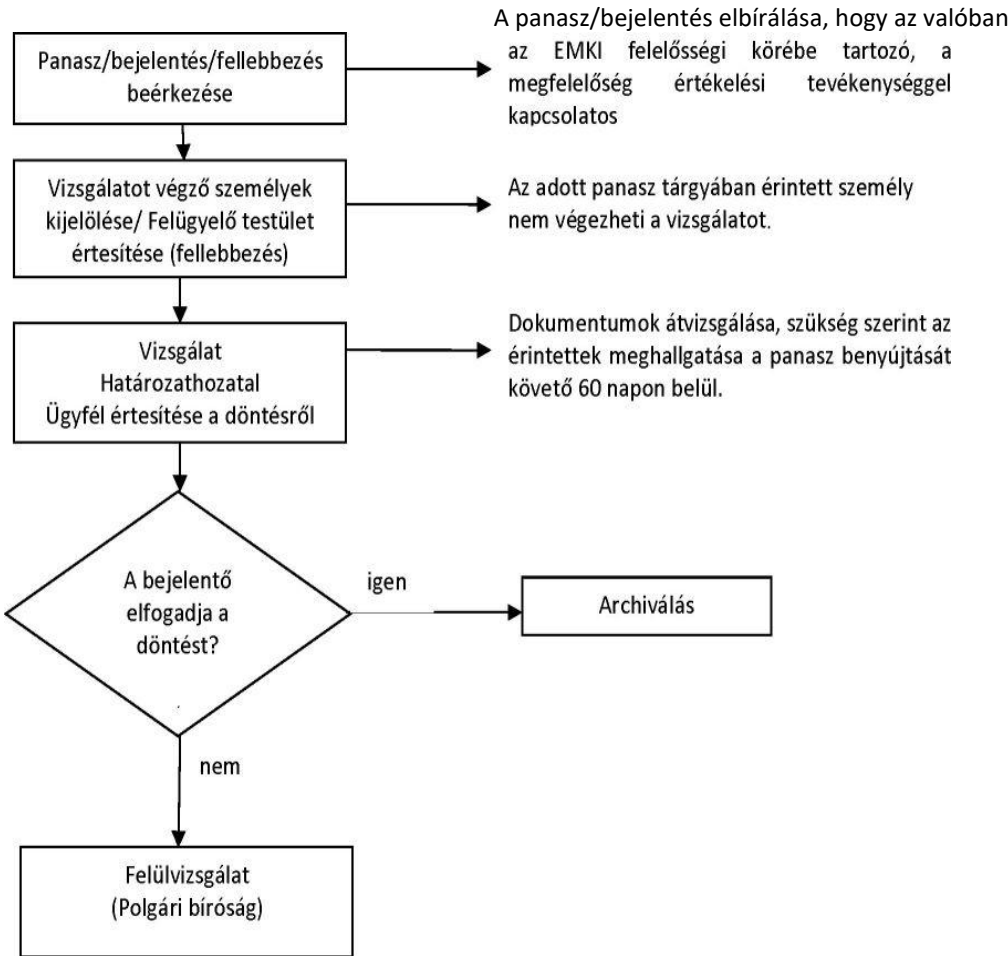
A minőségügyi vezető az értékelést követően rövid feljegyzésben haladéktalanul tájékoztatja a szervezet vezetőjét a bejelentés beérkezéséről és annak tárgyáról, a bejelentés és esetleges mellékletei egyidejű továbbítása mellett.

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.

A NEOEMKI ügyfelei csalárd magatartás kezelésére vonatkozó eljárásrendjét az **M9701 A csalárd magatartás kezelésének szabályzata** dokumentumban írja elő.

3. Bejelentés és panaszkezelés folyamata - Report and claim processing



3.1 Eljárás panasz esetén - Complaint handling

3.1.1 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.

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.

3.1.2 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 panaszt 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 NEOEMKI írásban értesíti az ügyfelet.

A döntés anyagait a megbízott minőségügyi ügyintéző az ügy dokumentumaihoz iktatja.

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

Panasz benyújtására a NEOEMKI honlapjáról letölthető S9702 Panaszfelvételi jegyzőkönyv kitöltésével van lehetőség, melyet elektronikusan is be lehet nyújtani a cert@emki.hu címre való elküldéssel. A panasz bejelentés kivizsgálására és a kapcsolódó döntés dokumentálására szintén az S9702 Panaszfelvételi jegyzőkönyv szolgál.

Minden benyújtott panaszt a minőségügyi vezető egyedi **azonosító számmal** lát el.

Azonosító szám képzése: PB/XY/ABCD, magyarázat:

- PB – panasz bejelentés
- XY – futó sorszám, ami minden naptári év elején újra indul,
- ABCD – évszám, amiben a panasz bejelentés érkezett.

3.2 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.

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 vagy az (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 jegyzőkönyv vagy panasz benyújtására a honlapról elérhető S9702 Panaszfelvételi jegyzőkönyv kitöltésével van lehetőség. Ezen jegyzőkönyveket fellebbezés/panasz esetén a cert@emki.hu címre kell beküldeni.

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

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

Fellebbezés esetén a visszaigazolás nevesíti a Felügyelő Testület elnökét.

3.2.1 A fellebbezés kivizsgálása - *Appeal investigation*

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

A Felügyelő Testület elnöke kitér 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 indoklásának 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.

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

A fellebbezés kivizsgálására és a fellebbezési döntés dokumentálására az S9701 Fellebbezési jegyzőkönyv szolgál.

A NEOEMKI - a Felügyelő Testület elnökének utasítása szerint - tájékoztatást küld az ügy állásáról a fellebbezőnek.

Minden fellebbezést a minőségügyi vezető egyedi **azonosító számmal** lát el.

Azonosító szám képzése: FL/XY/ABCD, magyarázat:

- FL – fellebbezési bejelentés
- XY – futó sorszám, ami minden naptári év elején újra indul,
- ABCD – évszám, amiben a fellebbezési bejelentés érkezett.

3.2.2 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 lejártá 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 Társaság írásban értesíti az ügyfelet.

A döntés anyagait a az ezzel megbízott minőségügyi ügyintéző az ügy dokumentumaihoz iktatja.

3.3 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, melyek az S9701 Fellebbezési jegyzőkönyvön vagy az S9702 Panaszfelvételi jegyzőkönyvön kerülnek dokumentálásra.

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

A fellebbezési és panaszfelvételi jegyzőkönyveket a NEOEMKI az M:\19 Panaszok könyvtárban tárolja.

4. Dokumentum változások / Document changes

dátum date	kiadás edition	változat version	módosítás modification	indoklás justification
2021.06.23	01	01	Eljárás kiadása.	(EU) 2017/745 rendelet szerinti minőségirányítási rendszer kiépítése
2025.03.21	01	02	Előlap módosítás.	Telephely létrehozás.
2026.03.17.	02	01	1.3 Fogalom meghatározások: Felügyelő Testület 2.2 az eljárás kiegészítése	A Felügyelő Testületre vonatkozó szabályozás pontosítása: az M58 Felügyelő testületi tagok dokumentum meghivatkozása; M6106 A Felügyelő Testület (pártatlansági, függetlenségi és panasz testület) nyilatkozata a függetlenségről, pártatlanságról és bizalmas ügykezelés Az ügyfelek csalárd magatartására vonatkozó szabályozás meghivatkozása (M9701)