

**MVM MÁTRA GÉP KFT.
ELLENŐRZŐ SZERVEZET**

TÁJÉKOZTATÓ DOKUMENTUM

**A PANASZKEZELÉSI-, ILLETVE
FELLEBBEZÉSI ELJÁRÁSRÓL**



	Készítette	Ellenőrizte	Jóváhagyta
Név/Beosztás	Tösér Zoltán minőségirányítási vezető	Forisek István ellenőrzési vezető	Fonyódi Ákos ügyvezető
Dátum	2024.11.11.	2024.11.11.	2024.11.11.

TÁJÉKOZTATÓ DOKUMENTUM
A PANASZKEZELÉSI-, ILLETVE FELLEBBEZÉSI ELJÁRÁSRÓL

1. MÓDOSÍTÁSOK JEGYZÉKE

Módosítás		Módosítás oka
száma	dátuma	
1.	2024.11.11.	Új irányítási rendszer bevezetése

TÁJÉKOZTATÓ DOKUMENTUM A PANASZKEZELÉSI-, ILLETVE FELLEBBEZÉSI ELJÁRÁSRÓL
--

1.	MÓDOSÍTÁSOK JEGYZÉKE	2
2.	A DOKUMENTUM HATÁLYA	4
3.	FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK	4
4.	A PANASZOK ÉS FELLEBBEZÉSEK KEZELÉSE	4
4.1	PANASZOK KEZELÉSE	4
4.2	FELLEBBEZÉSEK KEZELÉSE	5

TÁJÉKOZTATÓ DOKUMENTUM A PANASZKEZELÉSI-, ILLETVE FELLEBBEZÉSI ELJÁRÁSRÓL

2. A DOKUMENTUM HATÁLYA

Ez a *dokumentum* tájékoztatást nyújt az **MVM Mátra Gép Kft. Ellenőrző Szervezet** (a továbbiakban **Ellenőrző Szervezet**) **megrendelőinek** az **Ellenőrző Szervezet** szakmai tevékenységével kapcsolatban érkezett panaszok, fellebbezések kezelésének módjáról.

Ez a *dokumentum* az **Ellenőrző Szervezet** valamennyi szakterületére érvényes.

3. FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK

Panasz: valamely tárgykörben a **megrendelő** részéről felmerülő negatív észrevétel, kifogás, illetve annak közvetlen vagy közvetett, írásban történő közlése.

Fellebbezés: az **Ellenőrző Szervezet** ellenőrzési eljárása során a **megrendelő** által az **Ellenőrző Szervezethez** írásban benyújtott, annak döntése megváltoztatására irányuló kérés.

4. A PANASZOK ÉS FELLEBBEZÉSEK KEZELÉSE

Panaszt, fellebbezést minden esetben írásban kell az **Ellenőrző Szervezetnek** címezve eljuttatni.

A benyújtott *dokumentumnak* az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a panasztevő, fellebbező természetes, vagy jogi személy azonosító adatai,
- (esetleges jogi képviselőjének adatai),
- a panasz, fellebbezés tárgya és indoklása,
- a panasz, fellebbezés helye, kelte,
- cégszerű aláírás.

A panaszokkal, fellebbezésekkel kapcsolatos ügyintézés az **Ellenőrző Szervezet** 30 nap alatt elvégzi.

A panaszok, fellebbezések kivizsgálása kapcsán az **Ellenőrző Szervezet** további információkat kérhet be, melyek beérkezéséig számított időtartam a 30 napos ügyintézés időtartamát meghosszabbíthatja.

A panaszok, fellebbezések kivizsgálása minden esetben a bizalmas kezelés hatálya alá tartozik, kivéve:

- felszólítás a **Nemzeti Akkreditáló Hatóság** részéről információszolgáltatásra, vagy
- hatósági eljárások esetén és/vagy amennyiben az **Ellenőrző Szervezetet** jogszabály kötelezi az információszolgáltatásra.

A panaszok, fellebbezések kivizsgálása során az **Ellenőrző Szervezet** érvényesíti a pártatlanság elvét, így az, aki érintett a panasz, fellebbezés tárgyában, nem vesz részt a kivizsgálásban. A panaszok, fellebbezések kivizsgálásának lezárását követően az **Ellenőrző Szervezet** írásban tájékoztatja a **panasztevőt, fellebbezőt** a kivizsgálás eredményéről és - a panasz, fellebbezés megalapozottsága esetén - egyben megállapodik a **panasztevővel, fellebbezővel** az ügy rendezésének módjáról és határidejéről, továbbá arról, hogy a panasz, fellebbezés tárgyát és megoldását nyilvánosságra hozzák-e, és ha igen, milyen formában, illetve terjedelemben.

4.1 PANASZOK KEZELÉSE

Minden az **Ellenőrző Szervezethez** beérkező panaszt az **Ellenőrző Szervezet** nyilvántartásba vesz. Az **ellenőrzési vezető** dönt a panasz megalapozottságáról:

- amennyiben a panasz nem megalapozott, írásban tájékoztatja a **panasztevőt**.
- megalapozott panasz esetén, az **ellenőrzési vezető** elindítja a kivizsgálás folyamatát, amelyről írásban értesíti a **panasztevőt**.

A kivizsgálás eredményéről az **Ellenőrző Szervezet** írásban tájékoztatja a **panasztevőt**. Amennyiben a kivizsgálás eredményével a **panasztevő** nem ért egyet, panaszát jogi útra terelheti.

Amennyiben **panasztevő** a kivizsgálás eredményével kapcsolatban 15 naptári napon belül nem jelez vissza, úgy az **Ellenőrző Szervezet** a kivizsgálás eredményét a **panasztevő** által elfogadottnak tekinti.

TÁJÉKOZTATÓ DOKUMENTUM A PANASZKEZELÉSI-, ILLETVE FELLEBBEZÉSI ELJÁRÁSRÓL

4.2 FELLEBBEZÉSEK KEZELÉSE

Az **Ellenőrző Szervezet** bármely döntése, végleges, hivatalos *ellenőrzési jegyzőkönyvben* rögzített megállapítása ellen a **megrendelő** a döntéstől (az *ellenőrzési jegyzőkönyv* hivatalos átvételétől) számított 15 naptári napon belül fellebbezhet.

Minden az **Ellenőrző Szervezethez** beérkező fellebbezést az **Ellenőrző Szervezet** nyilvántartásba vesz. Az **ügyvezető igazgató** dönt a fellebbezés megalapozottságáról:

- amennyiben a fellebbezés nem megalapozott, írásban tájékoztatja a **panasztevőt**.
- megalapozott fellebbezés esetén, az **ügyvezető igazgató** elindítja a kivizsgálás folyamatát, amelyről írásban értesíti a **fellebbezőt**.

A kivizsgálás eredményéről az **Ellenőrző Szervezet** írásban tájékoztatja a **fellebbezőt**. Amennyiben a kivizsgálás eredményével a **fellebbezőt** nem ért egyet, panaszát jogi útra terelheti.

Amennyiben **fellebbezőt** a kivizsgálás eredményével kapcsolatban 15 naptári napon belül nem jelez vissza, úgy az **Ellenőrző Szervezet** a kivizsgálás eredményét a **fellebbezőt** által elfogadottnak tekinti.