

Fellebbezési- és panaszkezelési szabályzat

A Magyar Hegesztéstechnikai és Anyagvizsgálati Egyesülés (MHtE) keretében működő személy-, rendszer-, termék tanúsító, technológia minősítő szervezetek döntéseivel kapcsolatos fellebbezések, illetve tanúsítási, minősítési eljárásaikkal kapcsolatos panaszok kezelését az MHtE a következők szerint szabályozza:

Az MHtE felső vezetése biztosítja, hogy:

- minden fellebbezéssel, panasszal konstruktív-, pártatlan módon és kellő időben foglalkozzanak;
- a fellebbezéssel, panasszal kapcsolatosan a feleket tisztességesen és egyenlően kezeljék;
- a fellebbezés, panasz benyújtása, kivizsgálása és a vonatkozó döntés ne eredményezzen diszkriminatív lépést a fellebbező-, panaszt tevő féllel szemben;
- a fellebbezés, panasz kezelésének szabályozása nyilvánosan elérhető legyen.

Fellebbezések kezelése

1. Az MHtE érintett tanúsító-, illetve ellenőrző szervezete fellebbezést papíralapú dokumentumon (amely tartalmazza az olvasható nevet, érintettséget, eredeti aláírást, levelezési címet, elérhetőséget) fogad be, személyesen, vagy tértivevénnyel postai úton, a Magyar Hegesztéstechnikai és Anyagvizsgálati Egyesülés, 1149 Budapest, Mogyoródi út 32. címen.

2. A személyesen benyújtott fellebbezés esetén az MHtE titkársága dokumentáltan igazolja a fellebbezés átvételét a benyújtónak. A levélen beérkező fellebbezést az MHtE titkárság iktatja és tértivevény hiányában, azonnali válaszlevélben igazolja vissza a beérkezést.

3. A fellebbezést a titkárság azonnal továbbítja az érintett tanúsító szervezet vezetőjének, aki a fellebbezést azonosítja és biztosítja annak kezelését.

4. Az érintett tanúsító-, illetve ellenőrző szervezet vezetője, a fellebbezés beérkezését követő 5 munkanapon belül, felső vezetői megbeszélés keretében vizsgálja az érintettséget és dönt a fellebbezés kivizsgálásának jóváhagyásáról, elutasításáról, illetve pótlólagos információk bekéréséről szükség szerint. Az elutasítást az érintett tanúsító-, illetve ellenőrző szervezet vezetőjének pontosan indokolnia kell.

5. A fellebbezés vizsgálatának eredményéről az érintett tanúsító-, illetve ellenőrző szervezet vezetője iktatott levélben értesíti a fellebbezést benyújtót.

6. A fellebbezés kivizsgálásának jóváhagyása esetén az érintett tanúsító-, illetve ellenőrző szervezet felső vezetése három fős „ad hoc” Fellebbezési Bizottságot jelöl ki a fellebbezésben rögzített információk átvizsgálására és a kapcsolatos döntés meghozatalára.

7. Az érintett tanúsító-, illetve ellenőrző szervezet felső vezetése biztosítja, hogy a Fellebbezési Bizottságban olyan személyek legyenek, akik nem érintettek a fellebbezett döntéshez kapcsolódó értékelési eljárásban és nem érdekeltek a döntés eredményében.

8. Az érintett tanúsító-, illetve ellenőrző szervezet vezetője biztosítja, hogy a Fellebbezési Bizottság tagjai megkapjanak minden szükséges, dokumentált információt a fellebbezett döntéssel kapcsolatosan és megismerjék a fellebbezett döntésben, illetve annak előkészítésében résztvevőket, érintetteket (pl.: a fellebbezést benyújtó, vagy a benyújtó által megnevezett érintett, a terület szakértője).

9. A Fellebbezési Bizottság átvizsgálja és értékeli a rendelkezésére bocsátott információkat, a tanúsítási, minősítési döntéssel kapcsolatos feltételeket, körülményeket. Szükség esetén meghallgatja a fellebbezési döntésben résztvevőket, érintetteket.

10. A fellebbezéssel kapcsolatos döntést a Fellebbezési Bizottság 30 napon belül hozza meg. Amennyiben ez nem lehetséges (pl.: a kivizsgálás során új információk merülnek fel) az érintett tanúsító-, illetve ellenőrző szervezet vezetője intézkedik a határidő módosításának egyeztetéséről.
11. A Fellebbezési Bizottság a fellebbezés kivizsgálásának megállapításait és a kapcsolatos döntést jegyzőkönyvben dokumentálja és továbbítja az érintett tanúsító-, illetve ellenőrző szervezet felső vezetésének.
12. A fellebbezés vizsgálatának eredményét és az eljárás hivatalos lezárását tartalmazó dokumentumot az érintett tanúsító-, illetve ellenőrző szervezet vezetője írja alá és tértivevényrel postai úton küldi meg a fellebbezést benyújtónak.
13. Az adott fellebbezés vizsgálatának dokumentált nyomon követését az érintett tanúsító-, illetve ellenőrző szervezet vezetője biztosítja.
14. Az érintett tanúsító-, illetve ellenőrző szervezet vezetője a felelős, hogy minden beérkező fellebbezések regisztrálásra és a kapcsolódó dokumentumok gyűjtésre kerüljenek.
15. Az érintett tanúsító-, illetve ellenőrző szervezet felső vezetése a fellebbezés kezelésének lezárását követően a fellebbezés kezelésével kapcsolatos információkat, megállapításokat, döntést feldolgozza, és szükség esetén meghatározza, bevezeti a kapcsolódó helyesbítő intézkedéseket.

Panaszok kezelése

1. Az MHtE érintett tanúsító-, illetve ellenőrző szervezet dokumentált panaszt (amely tartalmazza az olvasható nevet, érintettséget, levelezési címet, e-mail, telefon elérhetőséget) fogad be, személyesen, e-mailen vagy postai úton, a Magyar Hegesztéstechnikai és Anyagvizsgálati Egyesülés, 1149 Budapest, Mogyoródi út 32., illetve titkarsag@mhte.hu címen.
2. A személyesen benyújtott panasz esetén az MHtE titkársága dokumentáltan igazolja a fellebbezés átvételét a benyújtónak. A levélen, e-mailben beérkező panaszt az MHtE titkárság iktatja, és azonnali válaszlevélben igazolja vissza a beérkezést.
3. A panaszt a titkárság azonnal továbbítja az érintett tanúsító-, illetve ellenőrző szervezet vezetőjének, aki a panaszt azonosítja és biztosítja annak kezelését.
4. Az érintett tanúsító-, illetve ellenőrző szervezet vezetője, a panaszt beérkezését követően lehető legrövidebb időn belül, felső vezetői megbeszélés keretében vizsgálja az érintettséget és dönt a panasz kivizsgálásának jóváhagyásáról, elutasításáról, illetve pótlólagos információk bekéréséről szükség szerint.
5. A panasz vizsgálatának eredményéről az érintett tanúsító-, illetve ellenőrző szervezet vezetője dokumentáltan értesíti a panasz benyújtóját. Az elutasítást a tanúsító-, illetve ellenőrző szervezet vezetőjének indokolnia kell.
6. A panasz kivizsgálásának jóváhagyása esetén az érintett tanúsító-, illetve ellenőrző szervezet vezetője értesíti az MHtE felső vezetését, tervezi a panasz kezelését és felügyeli annak végrehajtását.
7. A panasz kezeléséhez az érintett tanúsító-, illetve ellenőrző szervezet vezetője összegyűjti a kapcsolódó információkat, és a panasz felülvizsgálatába és a kapcsolatos döntés meghozatalába olyan személyeket von be, akik nem érintettek a panaszhoz kötődő tanúsítási eljárásban.
8. A panasz átvizsgálásának eredményét a tanúsító-, illetve ellenőrző szervezet vezetője felső vezetői megbeszélés keretében dokumentálja és lezárja a panasz kivizsgálás jóváhagyását követő 15 napon belül.

9. Az adott panasz vizsgálatának dokumentált nyomon követését az érintett tanúsító-, illetve ellenőrző szervezet vezetője biztosítja.

10. A panasz átvizsgálásának eredményét és a panaszkezelés lezárását tartalmazó dokumentumot az érintett tanúsító-, illetve ellenőrző szervezet vezetője írja alá és postai úton, vagy e-mailen küldi meg a panaszt benyújtónak. Egy tanúsított személlyel kapcsolatos panaszt a tanúsító-, illetve ellenőrző szervezet vezetője az egyértelmű bizonyítottságát követően azonnal közli.

11. Amennyiben a panaszos fél a panaszkezelés végeredményét nem fogadja el ismételt panasszal élhet, indokolva a panaszkezelés végeredményének elutasítását. Az ismételt panasz kivizsgálását és végleges lezárását az MHTÉ igazgatója végzi független szakértők bevonásával.

12. Az érintett tanúsító-, illetve ellenőrző szervezet vezetője a felelős, hogy minden beérkező panaszok regisztrálásra és a kapcsolódó dokumentumok gyűjtésre kerüljenek.

13. Az érintett tanúsító-, illetve ellenőrző szervezet felső vezetése a panasz kezelésének lezárását követően a panasz kezelésével kapcsolatos információkat, megállapításokat, döntést feldolgozza, és szükség esetén meghatározza, bevezeti a kapcsolódó helyesbítő intézkedéseket.

Budapest, 2023. május 5.

Gayer Béla s.k.
igazgató