

9.7 Fellebbezések

9.7.1 A Megbízó az **Ügyvezető igazgató**, vagy a **tanúsítási döntés hozó** döntéseit megkifogásolhatja, amennyiben nem fogadja el az auditori jelentést, valamint ha kifogás merül fel a tanúsítás eredményével, vagy a teljesítési határidő be nem tartásával kapcsolatban.

Ugyanez vonatkozik a tanúsítvány és/vagy logo alkalmazását biztosító jogosultság hatálytalanítása és visszavonása ügyében hozott határozatokra is.

Ezen fellebbezések kezelésének módja jelen fejezetben van dokumentálva.

Jelen fejezet a fellebbezések kezelésére nyilvánosan elérhető a honlapunkon (www.international-cert.hu).

9.7.2 **Cégünk** felelősséget vállal a fellebbezések kezelése során hozott döntésekért. A fellebbezések kezelését csak olyan személy(ek) végezhetik, akik nem vettek részt az audit tevékenységben, és a tanúsítási döntésben, valamint pártatlansági veszély nem áll fenn.

9.7.3 A fellebbezések befogadása, megvizsgálása és elbírálása során egyenlőként járunk el minden fellebbezővel szemben.

9.7.4 A fellebbezés kezelésének folyamata:

Ha az ügyfél részéről kifogás merül fel, akkor az érdekelt feleknek, első lépésben mindent el kell követniük, hogy a vitát maguk között oldják meg.

A kifogást az **International Cert Hungary Kft.** bármely munkatársa fogadhatja. Az ügyfelet fel kell kérni, hogy írásban nyújtsa be fellebbezését, és csatolja a kapcsolódó dokumentumokat, mert csak így tudunk érdemben foglalkozni vele. Az írásbeli fellebbezést az **Ügyvezető igazgatóhoz** kell továbbítani, aki kijelöli a fellebbezés kezelőjét a **9.7.2 fejezetnek** megfelelően, aki lehet az adott irányítási rendszer auditálására felkészült **vezető auditor**, az **Ügyvezető igazgató**, a **Minőségirányítási vezető**, a **Pártatlansági bizottsági tagja**.

A fellebbezés kezelője kiállítja a **Fellebbezési jegyzőkönyvet**, amihez csatolni kell a benyújtó által mellékelte dokumentumokat. A **Fellebbezés Kezelője** átvizsgálja a kapcsolódó dokumentumokat, az érintett **vezető auditorral**, illetve **Tanúsítóval** megbeszélést folytat, tételesen ellenőrzi az eljárás körülményeit, lebonyolítását, a hozott döntés megalapozottságát, valamint az érintett szabályozó dokumentumokban leírtakat. Ennek során megállapítja a fellebbezés jogosságát, és a kivizsgálás eredményeit feljegyzi a **Fellebbezési jegyzőkönyvbe**.

A fellebbezés jogosságának, és esetleg korábbi hasonló fellebbezések függvényében intézkedést kell hoznia a **Fellebbezés kezelőjének (Fellebbezési jegyzőkönyvben rögzíteni)** az alábbiak szerint:

- kivizsgálás eredményeképpen a kifogást megalapozatlannak ítéli, akkor ismertetni kell az ügyféllel a további jogorvoslati lehetőséget, azaz a megfelelő hivatalhoz, szervezethez benyújthatja panaszát,
- a kivizsgálás eredményei igazolják, vagy részben igazolják a kifogás megalapozottságát, akkor az adott tanúsítási eljárásban hozott döntést a felelősnek (**vezető auditor, Tanúsító, Ügyvezető igazgató**) helyesbítenie kell, vagy ki kell egészítenie.

A fellebbezés kivizsgálását, és a szükséges intézkedések meghozatalát a fellebbezés benyújtásától számított 1 hónapon belül el kell végezni!

MSZ EN ISO/IEC 17021- 1:2016	Változat: 50. Utolsó kiadás: 2016.04.15.	Oldal / összes oldal: 1./2.
--	---	-----------------------------

A **Fellebbezés kezelőjének** felelőssége, hogy ellenőrizze az előírt intézkedések megvalósulását, amit szintén fel kell jegyezni a **Fellebbezési jegyzőkönyvben**.

Amennyiben az ügyfél nem elégedett a fellebbezés rendezésével, a további jogviták esetén a bírói illetékesség helye - mindkét szerződő félre vonatkozóan – Gödöllő (Cím: 2100 Gödöllő, Dózsa Gy. út 19.), alapja a Polgári Törvénykönyv.

A bíróság előbbiek szerinti illetékességében történő megállapodást minden esetben a **Felülvizsgálati szerződésben** rögzítjük.

9.7.5 A fellebbezés átvételét iktatni kell az **Iktatókönyvben**. Felelős **Irodavezető**. A fellebbezés kivizsgálásának eredményéről a **Fellebbezés kezelője** tájékoztatást kell adjon az ügyfélnek.

9.7.6 A meghozott döntést/intézkedést átvizsgálja, és jóváhagyja egy, a fellebbezés tárgyában független személy, és neki kell közölnie ezt a fellebbező ügyféllel!

9.7.7 A fellebbezés kezelésének lezárásáról hivatalos e-mail-ben, vagy levélben tájékoztatja az ügyfelet az **Irodavezető**. A **Fellebbezési jegyzőkönyvet**, és a kapcsolódó feljegyzéseket az ügyfél dossziéjában kell tárolni a lezárást követően. Felelős: **Irodavezető**. Az elmúlt időszak **Fellebbezési jegyzőkönyveit** vezetőségi átvizsgáláson elemzi a vezetőség.