

Miskolci Egyetem

DUSTLAB – Robbanás biztonságtechnikai laboratórium

Panaszok és fellebbezések kezelése



	Készítő	Ellenőrző	Jóváhagyó
Név/Beosztás	Puskás Tamás / Minőségügyi megbízott	Dr. Petrik Máté / Laboratóriumvezető-helyettes	Dr. Siménfalvi Zoltán / Laboratóriumvezető
Dátum	2023.11.06.	2023.11.06.	2023.11.06.

Tartalom

1. A szabályozás célja és alkalmazása.....	3
2. Alkalmazási terület	3
3. Meghatározások	3
4. A szabályozás leírása	3
4.1 Illetékességek és felelősségek.....	3
4.2 A panaszok kezelése.....	3
4.3 A fellebbezések kezelése.....	4
5. Módosítások jegyzéke	4

1. A szabályozás célja és alkalmazása

Jelen eljárásutastítás a Miskolci Egyetem Dustlab laboratórium (továbbiakban: laboratórium) szakmai tevékenységével kapcsolatban érkezett panaszok, fellebbezések kezelésének szabályozása.

2. Alkalmazási terület

Ez az eljárásutastítás a laboratórium minden munkatársára vonatkozik.

3. Meghatározások

Panasz: A laboratóriummal szembeni elégedetlenség kifejezése, annak szolgáltatásával vagy magával a panaszkezelési folyamattal kapcsolatosan, ahol a választ vagy az intézkedést kifejezetten vagy hallgatólagosan elvárják.

Fellebbezés: a laboratórium vizsgálati eljárása során a kérelmező által írásban benyújtott, a vizsgálati döntés megváltoztatására irányuló kérelem

4. A szabályozás leírása

4.1 Illetékességek és felelősségek

A beérkező panaszt vagy fellebbezési kérelmet minden munkatárs fogadhatja az ügyféltől, azonban azt azonnal továbbítani szükséges a laboratórium vezetőjének és minőségügyi megbízottjához.

A Minőségügyi megbízott feladata a panasz nyilvántartása és a folyamat koordinálása.

4.2 A panaszok kezelése

A panasz benyújtására vonatkozóan nincs megkötés, azt bárki megteheti.

A panaszokat a laboratórium szintén nem-megfelelőségnek tekinti, így a LAB 06-A formálapon kell dokumentálni annak kivizsgálását.

A panaszt annak beérkezésekor nyilvántartásba kell venni a laboratórium adatbázisában (LAB 06-B).

Jogi kérdések esetén a laboratórium a panaszkezelési folyamatba külső jogi szakértő segítségét kérheti.

A panaszosnak az általa tett bejelentésére 30 napon belül írásban választ kell kapnia a panasz kivizsgálásának lefolytatásáról és a – megfelelő indokolással ellátott – határozatról.

Vizsgálattal kapcsolatban panaszok kivizsgálása a következők szerint történik:

- Meg kell vizsgálni, hogy a laboratórium által vizsgált termékről van-e szó;
- Ha a panasz már a vizsgálati mintára is érvényesíthető, úgy először azt kell megállapítani, hogy figyelembe vették-e az összes vizsgálati szempontot, és a vizsgálatot helyesen végezték-e el.
- Amennyiben a panasz a helyesen alkalmazott vizsgálati eljárás ellenére is fennáll, úgy a vonatkozó eljárást szükséges átdolgozni.

4.3 A fellebbezések kezelése

A laboratórium vizsgálati eljárása során a kérelmező által írásban benyújtott, a vizsgálati döntés megváltoztatására irányuló kérelmeket szintén minden munkatárs fogadhatja. Azonban azt minden esetben továbbítani kell a laboratóriumvezetőnek és minőségügyi megbízottnak.

A fellebbezőt az indokolással ellátott döntésről és az esetlegesen meghozott döntésekről a fellebbezés benyújtót 30 napon belül tájékoztatni kell.

5. Módosítások jegyzéke

Kiadás	Dátum	Változás leírása
1.	2023.11.06.	Első kiadás