

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	2026.08.05.	2026.08.05.	2026.08.05.

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.....	4
4.3 A fellebbezések kezelése.....	6
5. Módosítások jegyzéke	6

1. A szabályozás célja és alkalmazása

Jelen eljárásutastítás a DUSTLAB – Robbanás biztonságtechnikai 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.

A panasz kivizsgálására a laboratóriumvezető jelöl ki megfelelő kompetenciával rendelkező személyt. A kivizsgálást elsősorban a laboratóriumvezető-helyettes végzi, feltéve, hogy a panasz tárgyát képező eredeti laboratóriumi tevékenységben közvetlenül nem vett részt.

A kijelölt kivizsgáló jogosult a panaszhoz kapcsolódó valamennyi dokumentumot, műszaki feljegyzést és kommunikációt megismerni, az érintett személyektől információt és nyilatkozatot kérni, a szükséges szakmai ellenőrzéseket kezdeményezni, valamint intézkedési és döntési javaslatot készíteni. A kivizsgáló a panasz tárgyában végleges döntést önállóan nem közölhet a panaszossal.

A panasz kivizsgálásában, valamint a panaszosnak megküldendő döntés felülvizsgálatában és jóváhagyásában nem vehet részt olyan személy, aki a panasz tárgyát képező eredeti laboratóriumi tevékenységben

közvetlenül részt vett. A döntés felülvizsgálatára és jóváhagyására kijelölt független személy jogosult a kivizsgálás eredményét elfogadni, kiegészítő vizsgálatot vagy további intézkedést elrendelni, illetve a döntési javaslatot indokolt esetben visszautasítani.

Ha a laboratórium személyi állománya miatt a függetlenség belső kijelöléssel nem biztosítható, a kivizsgálás eredményének és a panaszosnak megküldendő döntésnek a felülvizsgálatát és jóváhagyását megfelelő kompetenciával rendelkező, pártatlan külső személy végzi. A külső személy kompetenciáját, pártatlanságát és titoktartási kötelezettségét dokumentálni kell.

4.2 A panaszok kezelése

Panasz személyesen, telefonon, elektronikus levélben vagy postai úton nyújtható be. A panasz befogadása nem köthető meghatározott formanyomtatvány használatához.

Személyesen vagy telefonon előterjesztett szóbeli panasz esetén a panaszt fogadó munkatárs köteles a bejelentés tartalmáról haladéktalanul írásos feljegyzést készíteni a LAB 06-A formalapon. A feljegyzésnek legalább a bejelentés dátumát, a panaszos nevét és elérhetőségét, a panasz tárgyát, a közölt tényeket és körülményeket, a panaszos által elvárt intézkedést – ha azt megjelölte –, valamint a panaszt fogadó személy nevét kell tartalmaznia.

A szóbeli panaszról készített feljegyzés tartalmát lehetőség szerint a panaszossal vissza kell igazoltatni. Telefonos panasz esetén a rögzített tartalmat a panaszos részére elektronikus levélben vagy postai úton meg kell küldeni visszaigazolás céljából. Ha a panaszos a visszaigazolást nem küldi meg, ennek tényét dokumentálni kell, de ez a panasz kivizsgálását nem akadályozhatja.

Elektronikus levélben vagy postai úton érkezett panasz esetén az eredeti beadványt a panaszkezelési feljegyzések részeként meg kell őrizni. A panasz beérkezését és nyilvántartásba vételét a panaszos részére indokolatlan késedelem nélkül írásban vissza kell igazolni.

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

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

A laboratóriumvezető a panasz nyilvántartásba vételét követően kijelöli a kivizsgálásért felelős személyt és – szükség szerint már a kijelöléskor – a döntés független felülvizsgálóját, továbbá meghatározza a kivizsgálás határidejét. A kijelölést, valamint az összeférhetetlenség és a függetlenség ellenőrzésének eredményét dokumentálni kell.

A kijelölt kivizsgáló összegyűjti és értékeli a rendelkezésre álló bizonyítékokat, meghatározza, hogy a panasz megalapozott-e, feltárja az esetleges okokat, és szükség esetén intézkedési vagy helyesbítő tevékenységi javaslatot készít. A kivizsgálás eredményét és a döntési javaslatot a LAB 06-A formálapon kell dokumentálni.

A panaszosnak megküldendő döntést a panasz tárgyát képező eredeti laboratóriumi tevékenységben részt nem vett, megfelelő kompetenciával rendelkező személynek felül kell vizsgálnia és jóvá kell hagynia. A jóváhagyásnak ki kell terjednie a kivizsgálás teljességére, a bizonyítékok értékelésére, a döntés megalapozottságára, valamint a meghatározott intézkedések megfelelőségére.

A panasz akkor zárható le, ha a kivizsgálás és a független felülvizsgálat dokumentáltan befejeződött, a szükséges intézkedéseket meghatározták, a döntést az arra jogosult személy jóváhagyta, és a panaszost írásban tájékoztatták. A lezárást a minőségügyi megbízott rögzíti a panasznyilvántartásban, és gondoskodik valamennyi kapcsolódó feljegyzés megőrzéséről.

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 kapcsolatot panaszok kivizsgálása a következők szerint történik:

- Meg kell vizsgálni, hogy a laboratórium által vizsgálat 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 továbbítania 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
2.	2026.08.05.	Laboratóriumnév, verzió és érvényességi dátum aktualizálása; a panaszok fogadási formáinak, a szóbeli panasz dokumentálásának, valamint a kivizsgálás, felülvizsgálat, jóváhagyás és lezárás felelősségi, jogköri és függetlenségi szabályainak meghatározása.