Panasz és fellebbezési eljárás tájékoztató

A HUNGUARD Kft. vizsgálólaboratóriuma (másik elnevezéssel Értékelési Divízió) részletes panaszkezelési és fellebbezési eljárásrenddel rendelkezik.

A kapcsolódó folyamat részletes leírását kérésre bármely érdekelt fél rendelkezésére bocsájtja.

A panaszokat és fellebbezéseket az ügyvezetőnek címezve írásban ajánlott küldeményként postán feladva, vagy (telefonon előzetesen egyeztetve) a HUNGUARD Kft. székhelyén vagy telephelyén leadva kell benyújtani.

A panasz, fellebbezés beérkezése után a laboratórium vagy a HUNGUARD Kft. vezetője 3 munkanapon belül megvizsgálja, hogy a panasz vagy fellebbezés valóban a szervezet felelősségi körébe tartozik-e. Pozitív válasz esetén kivizsgálási vagy egyszerű helyesbítési eljárást indít.

Kivizsgálás szükségessége esetén a panasz, illetve fellebbezés kivizsgálását olyan személyek végzik, akiknek az adott területen a pártatlansága biztosított, a kérdéses eredeti laboratóriumi tevékenységekben nem vettek részt.

Minden panasszal, fellebbezéssel kapcsolatos információt a laboratórium bizalmasan kezel.

Az eljárások különbözőek lehetnek panasz, illetve fellebbezés esetén.

- panasz: valamely személy vagy szervezet által kinyilvánított elégedetlenség (amely nem fellebbezés) a testület tevékenységével kapcsolatban (például panasz lehet a vizsgáló laboratórium által készített dokumentumokban lévő elírás jelzése, javításának kérése, az eljárás során a partner által kifogásolt eljárás, viselkedés stb.);
- fellebbezés: kérelem a szervezet tárgyra vonatkozó döntésének felülvizsgálata iránt, vagy a panaszeljárás folyamán kapott válasz nem megfelelőségére vonatkozó észrevétel.

A vizsgálati eljárás eredményéről a laboratórium felhatalmazott képviselője hivatalos értesítést küld a panaszosnak.

Digitálisan aláírta:
HUNGUARD