

## Nemzeti Akkreditálási Rendszer

### Panaszok és jogorvoslati eljárással kapcsolatos beadványok kezelése

**NAR-54**

**V. kiadás**

Aláírás:

Jóváhagyta:	Bodroghelyi Csaba főigazgató-helyettes	
-------------	---	--

Aláírás:

Készítésért felelős:	dr. Kanyó Krisztina Lilla jogi referens	
Tartalmi összhang vizsgálat:	Tőke Hajnalka minőségirányítási vezető	
Jogi megfelelés:	dr. Bárdos László jogi tanácsadó	

## Tartalom

1.	A szabályozás célja.....	3
2.	Személyi és tárgyi hatálya .....	3
3.	Fogalm meghatározások .....	3
4.	A Hatósághoz beérkezett dokumentumok .....	3
4.1.	Beadványok .....	3
4.2.	A panaszok kezelése.....	4
4.3.	A panaszbejelentésre indított rendkívüli felügyeleti eljárás lefolytatásának szabályai	5
4.4.	Az érdemi határozat elleni jogorvoslati eljárás szabályai .....	6
4.5.	Hivatalból indított eljárások .....	7
4.6.	Az önállóan fellebbezhető végzések .....	7
4.7.	Szakmai megkeresések.....	8
5.	Kapcsolódó szabályzatok és jogszabályok .....	8
6.	Mellékletek .....	8
7.	Formanyomtatványok .....	8

## 1. A szabályozás célja

Jelen szabályzat egységes rendszerbe foglalja a Hatósághoz benyújtott panaszokkal és jogorvoslati eljárással kapcsolatos kérelmek kezelését.

## 2. Személyi és tárgyi hatálya

A szabályzat **személyi hatálya** kiterjed a Hatósághoz panaszt, fellebbezést, illetve bírósági felülvizsgálati kérelmet benyújtó jogi személyre, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezetre és természetes személyre, illetve a NAH munkavállalóira és közszolgálati tisztségviselőire.

A szabályzat **tárgyi hatálya** kiterjed a Hatósághoz benyújtott panasz kivizsgálásának menetére, a kivizsgálás eredményének a közlésére, a jogorvoslati kérelmek kezelésére, a fellebbezések elbírálására, bírósági felülvizsgálat esetében a bírósági felülvizsgálati ellenkérelem elkészítésére, illetve a NAH bíróság előtti képviselésére is, illetve a Hatósághoz érkezett szakmai megkeresések intézésének a módjára.

## 3. Fogalommeghatározások

Panasz az MSZ EN ISO/IEC 17011 szerint: bármely szervezet vagy személy részéről az akkreditáló hatósággal szemben kifejezett olyan elégedetlenség, amely nem fellebbezés az akkreditáló hatóság, vagy egy akkreditált megfelelőségértékelést végző szervezet (Conformity Assessment Bodies) (a továbbiakban: CAB) tevékenysége miatt, mely választ igényel.

CAB az MSZ EN ISO/IEC 17011 szerint: olyan szervezet, amely megfelelőségértékelési szolgáltatásokat végez és amelynek tevékenysége akkreditálás tárgya lehet.

Fellebbezés az MSZ EN ISO/IEC 17011 szerint: egy CAB folyamodványa, amelyben kérelmezi, hogy bírálják felül az akkreditáló Hatóság kedvezőtlen döntését, amelyet abban az eljárásban hoz a Hatóság, amelyben a CAB elnyerni kívánja az akkreditált státust.

## 4. A Hatósághoz beérkezett dokumentumok

### 4.1. Beadványok

A Hatósághoz beérkezett beadványok tekintetében a Titkárságvezető a beadvány beérkezésének napján dönt arról, hogy a beadvány panasznak vagy jogorvoslati kérelemnek, illetve szakmai megkeresésnek minősül-e. Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény rendelkezéseinek megfelelően a beadványt minden esetben a tartalma szerint kerül elbírálásra. A beadványok közül a panasz kezelésére jelen szabályzatban nem szabályozott kérdésekben a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény rendelkezései az irányadóak.

## 4.2. A panaszok kezelése

A panasz benyújtása, kivizsgálása

Panaszt bármely olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság benyújthat, akit az akkreditálási eljárás során, vagy azzal kapcsolatban a 4.2.2. pontban felsoroltak által sérelem ért.

A beadvány beérkezésének napján, vagy legkésőbb az azt követő napon a NAH tájékoztatja a beadványt benyújtóját a beadvány beérkezéséről és arról, hogy annak kivizsgálása megkezdődött.

A Hatósághoz az alábbi esetekben nyújtható be panasz:

- a) akkreditált szervezet, illetve természetes személy,
- b) Hatóság szervei,
- c) minősítők és szakértők,
- d) Hatóság személyzete

valamely magatartásával, tevékenységével vagy mulasztásával kapcsolatban, amely nem minősül érdemi jogorvoslati kérelemnek.

A panaszt a Titkárságvezető a beérkezés napján kiszignálja a Jogorvoslati Irodának. A panasz beérkezéséről a Jogorvoslati Iroda vezetője, illetve annak akadályoztatása vagy távolléte esetén, annak helyettese a következő munkanapon tájékoztatja az illetékes főosztályvezetőt.

A főosztályvezető a tájékoztatást követő 4 napon belül szakmai állásfoglalásban fejt ki véleményét a panasszal kapcsolatban, oly módon, hogy az ügyben érintett osztály kollégái nem vehetnek részt a kivizsgálásban. A Jogorvoslati Iroda vezetője, illetve annak akadályoztatása vagy távolléte esetén annak helyettese a panasz beérkezésétől számított 8 napon belül a szakmai állásfoglalás figyelembevételével válaszlevelet ad ki. A 8 napos határidő indokolt esetben 15 nappal meghosszabbítható.

A válaszlevelet a főigazgató írja alá, akadályoztatása, illetve távolléte esetén helyettesítési jogkörben a Jogorvoslati Iroda vezetője. A Jogorvoslati Iroda vezetőjének akadályoztatása, illetve távolléte esetén a Jogorvoslati Iroda vezetőjének helyettese írja alá a válaszlevelet.

Minden eljárási cselekmény a főigazgató egyidejű tájékoztatása mellett történik.

Amennyiben a Hatóság a panasznak nem ad helyt, úgy a Hatóság válasza az eljárásban meghozott érdemi határozat ellen benyújtott bírósági felülvizsgálati kérelemben kifogásolható.

A közérdekű panasz kivizsgálására is a panasz kezelésére vonatkozó rendelkezések az irányadók.

A panaszok kezelése során a Hatóság a panaszolt szervezetnek, természetes személynek a panaszt benyújtó szervezetre, személyre vonatkozóan semmilyen adatot, információt, tájékoztatást, illetve egyéb iratot nem adhat ki, amely alapján következtetni lehet a panaszt

benyújtó szervezetre, természetes személyre. A panaszt benyújtó szervezet, természetes személy adatait a Hatóság köteles bizalmasan kezelni, azt a panaszoltnak, illetve harmadik személynek nem adhatja ki.

Jelen pontban leírtak a panaszbejelentésre indult rendkívüli felügyeleti eljárás lefolytatásánál is irányadóak.

#### **4.3. A panaszbejelentésre indított rendkívüli felügyeleti eljárás lefolytatásának szabályai**

A panaszbejelentésre indított rendkívüli felügyeleti vizsgálati eljárásban a Hatóság kirendeli a vizsgálatot lefolytató Értékelő Csoportot. Az Értékelő Csoport a benyújtott panasz, egyéb dokumentumok és információk alapján, a szükséges minősítési eljárásalelemek alkalmazásával, helyszíni szemlén vizsgálja a panasz megalapozottságát.

Amennyiben az Értékelő Csoport nem tart helyszíni szemlét és a panasz kivizsgálását a benyújtott dokumentumok alapján végzi, az ellenőrzés eredményét – az esetlegesen feltárt nem-megfelelőségek, hiányosságok megállapításával– jelentésben rögzíti.

A Hatóság a jelentést észrevételezésre az Ügyfélnek végzéssel megküldi, és 30 napos határidő kitűzésével felhívja az Ügyfelet, hogy az esetleges nem-megfelelőségek, hiányosságok kiküszöbölésére tegyen intézkedést, a nem-megfelelőségek megszüntetését végezze el és igazolja annak végrehajtását a Hatóság részére. Az intézkedésre irányuló felhívástól annak végrehajtásáig terjedő időtartam a Hatóság ügyintézési idejébe nem számít bele. Ezt követően az eljárás a NAR-01 szabályzat szerint folytatódik.

Az Akkreditáló Bizottság eljárására a NAR-85, a döntéshozatali szakasz szabályzatában leírt szabályok az irányadók.

A döntéshozatali szakaszban az eljárást opponáló Akkreditáló Bizottsági tagok áttekintik az eljárás iratanyagát (értékelési szakasz során gyűjtött információk, helyszíni értékelés jelentései, értékelő jelentés, helyesbítő intézkedések, valamint az Ügyfél észrevételei) és „Egyesített szakvélemény döntéshozatalhoz” című NAD-122 nyomtványban fejtik ki javaslatukat az akkreditálási státusz fenntartásával kapcsolatban. Az akkreditált státusz fenntartásáról, részleges fenntartásáról, részleges vagy teljes körű visszavonásáról, részleges vagy teljes körű felfüggesztéséről a Hatóság főigazgató-helyettese az Akkreditáló Bizottság döntési javaslatának figyelembevételével határozatban dönt.

A Hatóság az Akkreditáló Bizottság döntési javaslata alapján a rendkívüli felügyeleti vizsgálat eredményétől függően

- a) a panaszt elutasítja, vagy
- b) a panasznak helyt ad.

A panasz kivizsgálásának eredményéről a Hatóság a panaszt tevőt válaszlevél formájában és az érintett Ügyfelelhatározat formájában írásban értesíti.

Az EU ETS hitelesítők esetében az illetékes hatóságtól érkező panasz kivizsgálásának eredményéről az értesítést, a 600/2012/EU rendelet előírásaival összhangban, legkésőbb 3 hónapon belül meg kell küldeni az illetékes hatóságnak.

A panaszbejelentésre indított rendkívüli felügyeleti vizsgálati eljárás díját, amennyiben a panasz megalapozott volt az akkreditált szervezet fizeti meg az eljárás lefolytatásának megkezdésekor/az eljárás lefolytatása után. Ellenkező esetben a Hatóság viseli az eljárás költségeit.

#### **4.4. Az érdemi határozat elleni jogorvoslati eljárás szabályai**

A jogorvoslati kérelmet a Titkárságvezető a beérkezését követő munkanapon kiszignálja a Jogorvoslati Irodának.

A Hatóság akkreditálásra irányuló, az akkreditált státusz területének bővítésére irányuló, az akkreditált státusz területének szűkítésére irányuló, valamint a felügyeleti és a rendkívüli felügyeleti vizsgálati eljárásban, a rugalmas területre vonatkozó akkreditálási eljárásban, vagy a külföldi akkreditált státusz elismerési eljárásban meghozott érdemi határozata ellen bírósági felülvizsgálati kérelemmel – keresettel - lehet élni.

A keresetlevelet jogszabálysértésre hivatkozással a Jogorvoslati Irodánál –a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bírósághoz címezve (1027 Budapest, Tölgyfa utca 1-3.) - kell benyújtani a határozat közlésétől számított 30 napon belül, vagy a Jogorvoslati Irodának ajánlott küldeményként megküldeni. A Jogorvoslati Iroda vezetője a keresetlevelet megvizsgálja és dönt arról, hogy az abban foglaltak jogi, vagy szakmai kérdést érintenek.

Jogi kérdés esetén a Jogorvoslati Iroda vezetője, akadályoztatása, illetve távolléte esetén helyettese a keresetlevél beérkezésének napjától számított 3 munkanapon belül a kereseti kérelmet a kereseti ellenkérelemmel együtt átadja a főigazgatónak, akadályoztatása, illetve távolléte esetén a titkárságvezetőnek.

A főigazgató dönt a kereseti kérelem megalapozottságáról, vagy meg nem alapozottságáról, illetve kiadmányozza a bírósági felülvizsgálati ellenkérelmet. A főigazgató akadályoztatása, illetve távolléte esetén a Jogorvoslati Iroda vezetője dönt a felülvizsgálati kérelem megalapozottságáról, vagy meg nem alapozottságáról. Ha a Hatóság a megtámadott döntést nem vonja vissza, illetve a kereseti kérelemnek megfelelően azt nem módosítja, javítja ki vagy egészíti ki, a keresetet és a kereseti ellenkérelmet a Jogorvoslati Iroda vezetője, akadályoztatása, illetve távolléte esetén annak helyettese az ügy összes iratával, a kereset beérkezését követő 8 napon belül felterjeszti az illetékes bírósághoz.

Szakmai kérdés esetén a Jogorvoslati Iroda vezetője, akadályoztatása, illetve távolléte esetén annak helyettese a kereseti kérelem beérkezésének napján tájékoztatja a kereseti kérelemben foglaltakról a főigazgatót, illetve annak helyettesét.

A főigazgató, akadályoztatása, illetve távolléte esetén a Jogorvoslati Iroda vezetője a szakmai kérdés kivizsgálására az ügyben nem érintett tagokból álló Szakmai Tanácsadó Testületet hívhat össze. A Szakmai Tanácsadó Testület tagjai megfelelő szakmai ismerettel rendelkeznek az adott ügy kivizsgálására vonatkozóan.

A Szakmai Tanácsadó Testület állásfoglalást ad ki a kereseti kérelemben foglaltakra vonatkozóan.

A főigazgató, akadályoztatása, illetve távolléte esetén a Jogorvoslati Iroda vezető a Szakmai Tanácsadó Testületet állásfoglalása alapján dönt a kereseti kérelem megalapozottságáról, vagy meg nem alapozottságáról.

Ha a kereseti kérelem alapján a főigazgató, akadályoztatása, illetve távolléte esetén a Jogorvoslati Iroda vezetője megállapítja, hogy a Hatóság döntése jogszabálysértő a döntést a főigazgató, akadályoztatása, illetve távolléte esetén a Jogorvoslati Iroda vezetője a kereseti kérelemnek megfelelően módosítja, vagy visszavonja.

#### 4.5. Hivatalból indított eljárások

Ha a Hatóság hivatalból észleli, hogy a főigazgató-helyettes döntése jogszabályt sért, a főigazgató-helyettes, akadályoztatása, illetve távolléte esetén az illetékes főosztályvezető hivatalból eljárva módosítja, vagy visszavonja a döntést.

Ha a döntésben elírás, illetve számítási hiba van, végzés esetén az illetékes főosztályvezető, akadályoztatása, illetve távolléte esetén az illetékes főosztályvezető-helyettes, határozat esetén a főigazgató-helyettes, akadályoztatása, illetve távolléte esetén az illetékes főosztályvezető a döntést kijavítja. Az Ákr. szerint a kijavítást a Hatóság közli azzal, akivel az eredeti döntést közölte. A döntés kijavítással érintett részre ellen ugyanolyan jogorvoslatnak van helye, mint az eredeti döntés ellen volt.

Ha a NAH döntéséből jogszabály által előírt kötelező tartalmi elem hiányzik, vagy az ügy érdeméhez tartozó kérdésben nem született döntés, végzés esetén az illetékes főosztályvezető, akadályoztatása, illetve távolléte esetén az illetékes főosztályvezető-helyettes, határozat esetén a főigazgató-helyettes, akadályoztatása, illetve távolléte esetén az illetékes főosztályvezető a döntést kiegészíti. A döntés kiegészítése ellen ugyanolyan jogorvoslatnak van helye, mint az eredeti döntés ellen volt.

#### 4.6. Az önállóan fellebbezhető végzések

Az ügyfél az önállóan fellebbezhető végzés kézhezvételétől számított 15 napon belül jogosult önálló fellebbezést benyújtani a NAH Jogorvoslati Irodához (1119 Budapest, Tétényi út 82.). A beérkezett önálló fellebbezést a Titkárságvezető a Jogorvoslati Irodának szignálja ki.

Az önállóan fellebbezhető végzések vonatkozásában az Ákr. rendelkezései az irányadók. Az önálló fellebbezés megalapozottságáról, vagy meg nem alapozottságáról a Jogorvoslati Iroda vezetője, akadályoztatása, illetve távolléte esetén annak helyettese dönt.

A Jogorvoslati Iroda döntése ellen bírósági felülvizsgálati kérelem nyújtható be. A bírósági felülvizsgálati kérelmet a határozat közlésétől számított 30 napon belül jogszabálysértésre hivatkozással – a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bírósághoz címezve – (1027 Budapest, Tölgyfa utca 1-3.) a Jogorvoslati Irodához kell benyújtani.

#### 4.7. Szakmai megkeresések

A NAH-hoz érkezett szakmai kérdést érintő megkeresések esetén (adatkérés, állásfoglalás kérése, tényállás tisztázása, stb.) a beérkezés napján a megkeresést a Titkárságvezető kiszignálja a főigazgató-helyettesre.

A főigazgató-helyettes a megkeresést továbbítja az adott szakmai területért felelős főosztályvezetőnek, osztályvezetőnek, akik szakmai állásfoglalásban fejtik ki véleményüket a megkereséssel kapcsolatban. A főosztályvezető, osztályvezető a szakmai állásfoglalást 4 napon belül köteles megküldeni a főigazgató-helyettesnek. Az összeállított állásfoglalás alapján a megkeresésre a főigazgató-helyettes a megkeresés beérkezésétől számított 8 napon belül érdemi választ ad. A szakmai megkeresésekre adott választ a NAH főigazgató-helyettese írja alá, illetve gondoskodik annak kiküldéséről és nyilvántartásba vételéről.

### 5. Kapcsolódó szabályzatok és jogszabályok

A nemzeti akkreditálásról és az akkreditálási eljárásról szóló 2015. évi CXXIV. törvény

A Nemzeti Akkreditáló Hatóságról és az akkreditálási eljárásról szóló 424/2015. (XII.23.)

Kormányrendelet,

Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény,

Megfelelőségértékelés, Megfelelőségértékelést végző szervezeteket akkreditáló testületekre vonatkozó általános követelmények MSZ EN ISO/IEC 17011

A panaszokról és körérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény

### 6. Mellékletek

1.számú melléklet: Folyamatábra

### 7. Formanyomtatványok

NAD-544 Beadványokhoz nyomtatvány minta









