
TT2005 Tájékoztató a panaszok, fellebbezések és vitás kérdések ügyintézésére

A panaszokat, a fellebbezéseket, a vitás kérdéseket és az észrevételeket a **KTI Nonprofit Kft. Út- és Hídügyi Központ, Tanúsítási Iroda** minőségirányítási rendszerében rögzített eljárások szerint dolgozza fel, betartva a vonatkozó normatívák előírásait.

FELLEBBEZÉSEK

A **Tanúsítási Iroda** tanúsítással kapcsolatos döntései ellen az ügyfél a döntés kézhezvételétől számított **15 napon belül írásban fellebbezhet**. A fellebbezést a **KTI Nonprofit Kft. Út- és Hídügyi Központ** Központvezetőjének címezve kell benyújtani.

A fellebbezésnek tartalmaznia kell a fellebbezés tárgyát és minden olyan indokot, amely a fellebbezett döntés helytelenségének alátámasztására szolgál (lehetőség szerint mellékletben csatolva minden csatlakozó dokumentumot).

A fellebbezést a **Tanúsítási Iroda 15 napon belül kivizsgálja**, és a kivizsgálás eredményéről a panaszost tértivevényes levélben értesíti.

Amennyiben a fellebbező a kivizsgálás eredményével nem ért egyet, a Tanúsítási Bizottságnak címzett, de az **Út- és Hídügyi Központnak** benyújtott fellebbezéssel élhet, amelyet a Tanúsítási Iroda a **Tanúsítási Bizottság** bevonásával, **30 napon belül köteles kivizsgálni**.

A **Tanúsítási Iroda** a fellebbezőt a kivizsgálásban részt vevő **Tanúsítási Bizottság** összetételéről írásban tájékoztatja. Amennyiben a fellebbező a Bizottság valamely tagja ellen írásban kifogást emel, akkor új bizottsági tagot jelölünk ki.

A fellebbezés, a panasz, illetve a vitás kérdés kivizsgálásában kizárólag olyan személyek vehetnek részt, akik a fellebbezést benyújtó partner tevékenységében nem érdekeltek.

A **Tanúsítási Bizottság** a fellebbezés tárgyát képező tanúsítási eljárással kapcsolatos dokumentumokat, azok teljességét és helytállóságát átvizsgálja, majd a vizsgálat eredményéről a **Tanúsítási Iroda vezetőjének** jelentést készít, aki a fellebbezésről szóló döntését ennek alapján hozza meg.

A **fellebbezésről szóló döntést**, illetve annak indoklását a kérelmezővel írásban – tértivevényes levélben – kell közölni.

Ha a fellebbező a **Tanúsítási Bizottság** bevonásával hozott döntést nem fogadja el, akkor jogait polgári peres eljárás keretében érvényesítheti.

PANASZOK, VITÁS KÉRDÉSEK ÉS ÉSZREVÉTELEK

A panaszok, a vitás kérdések és az észrevételek kivizsgálásának **határideje 30 nap**. A panasz vagy a vitás kérdés tekintetében született döntésekről, a **Tanúsítási Iroda** álláspontjáról az érdekelt fél írásban, tértivevényes levélben kap tájékoztatást.