



RENDSZERTECHNIKA Fejlesztő Kft.
Székhelye: 1088 BUDAPEST, VAS UTCA 15/B.
Tel.: 06-20-4541-962
e-mail: rtechnika@gmail.com

EU ETS MENEDZSMENTRENDSZER ETS 04 ELJÁRÁS

**PÁRTATLANSÁG ÉS FÜGGETLENSÉG, VALAMINT
FELLEBBEZÉSEK ÉS PANASZOK KEZELÉSE**



sorszámú ELLENŐRZÖTT példány
JÓVÁHAGYTA:

Szaniszló Mihály
Ügyvezetőigazgató
2024. november 04.

A jelen eljárás a jóváhagyó ügyvezetőigazgató írásbeli engedélye nélkül nem sokszorosítható sem részben, sem egészben.



1. Az eljárás célja

Az eljárás célja annak biztosítása, hogy a Rendszertechnika Fejlesztő Kft. mint EU ETS hitelesítő szervezet szakmai tevékenységével kapcsolatban érkezett panaszok, fellebbezések szabályozottan, az MSZ EN ISO 14065:2022 szabvány és kapcsolódó EU 2018/2066/EU és a 2018/2067/EU bizottsági végrehajtási rendelet valamint a 295/2012. (X. 16.) Korm. rendelete által előírt elveknek és előírásoknak megfelelően kezelje és/vagy vizsgálja ki, beleértve annak dokumentálását is.

2. Érvényességi terület

Jelen eljárás a Rendszertechnika Fejlesztő Kft. EU ETS hitelesítési tevékenységének körére terjed ki.

3. Meghatározások és alapelvek

A hitelesítési szolgáltatást a Rendszertechnika Kft. minden olyan ügyfél részére elérhetővé teszi, melyek tevékenységi körére a Rendszertechnika Kft. akkreditációja kiterjed. A Rendszertechnika Kft. menedzsment rendszerének működése kizárja a megkülönböztetést, diszkriminációt az ügyfelek között. Az ügyfél létesítményének hitelesítési kritériumai a jogszabályokban, szabványokban vagy a végzett funkcióra vonatkozó normatív dokumentumokban szereplő kritériumok, ezek a kritériumok az ügyfelek előtt ismertek.

A hitelesítő szervezet döntéseivel szemben minden ügyfelünknek joga van írásban fellebbezni.

4. A Rendszertechnika Kft. pártatlansága és függetlensége

A Rendszertechnika Kft. mint EU ETS hitelesítő szervezet független a létesítmények üzemeltetőitől és pártatlanul végzi hitelesítési tevékenységét a jogszabályi előírásoknak megfelelően.

A Rendszertechnika Kft. a hitelesítési eljárás során az általa hitelesített ügyfelektől független tevékenységükben nem érdekelt, és nem áll velük olyan üzleti kapcsolatba, amely befolyásolhatja függetlenségét vagy pártatlanságát. A Rendszertechnika Kft. nem üzemeltet és nem tulajdonosa olyan létesítménynek mely a kibocsátás kereskedelem hatálya alá tartozik. A Rendszertechnika Kft. nem végez egyszerre tanácsadást és hitelesítést ugyanazon ügyfél ugyanazon állításával kapcsolatban.

A Rendszertechnika Kft. mint EU ETS hitelesítő szervezet független a 2003/87/EK irányelv 19. cikkének megfelelően létrehozott, üvegházhatást okozó gázok kibocsátási egységei kereskedelmi rendszere keretében kibocsátási egységekkel kereskedő szervezetektől, valamint a 2003/87/EK irányelv 18. cikkében meghatározott végrehajtásáért felelős illetékes hatóságtól.

A Rendszertechnika Kft. hitelesítési tevékenységét önállóan értékesíti, nem kapcsolódik bármely tanácsadást végző szervezet tevékenységéhez és nem tart fenn olyan üzleti kapcsolatot tanácsadást végző szervezet amely befolyásolhatja a függetlenséget vagy pártatlanságot. A Rendszertechnika Kft. ügyfeleinek nem ajánl és nem is sugallja, hogy a hitelesítési eljárás egyszerűbb, könnyebb, gyorsabb vagy olcsóbb lenne, ha egy meghatározott tanácsadó szervezetet alkalmaznának.

A pártatlanság és függetlenség biztosítása érdekében a Rendszertechnika Kft. a Felülvizsgálati Testület tagjai úgy kerültek kiválasztásra, hogy a hitelesítési folyamatban érintett felek képviselte biztosított legyen, és képviselni tudják az ügyfelek érdekeit, biztosítsák a függetlenség és pártatlanság elvének érvényesülését és felügyeljék a szakmai alaposságot.

A Rendszertechnika Kft. nem végez hitelesítési tevékenységeket olyan üzemeltető számára, amely elfogadhatatlan kockázattal jár a pártatlanságára, vagy összeférhetetlenséget okoz a számára. A hitelesítő nem alkalmaz vagy szerződöt olyan személyeket az üzemeltető jelentésének hitelesítése során, akiknek a szerepvállalása tényleges vagy lehetséges összeférhetetlenséggel jár. A hitelesítő azt is biztosítja, hogy a személyzet vagy a szervezetek tevékenységei ne érintsék a hitelesítés bizalmasságát, objektivitását,



függetlenségét és pártatlanságát.

A pártatlanság és függetlenség biztosítása érdekében a Rendszertechnika Kft. egy-egy hitelesítési eljáráshoz úgy állítja össze a hitelesítést végző csoportot, hogy elkerülje a 295/2012. (X. 16.) Korm. rendelete 7 § (2) és (3) pontjában meghatározott összeférhetetlenségeket. Ennek érdekében minden hitelesítési időszak kezdete előtt a hitelesítők, vezető hitelesítők és független belső felülvizsgálók nyilatkoznak az adott évre kijelölt hitelesítési feladatokkal kapcsolatban, hogy nem áll fenn összeférhetetlenség. Ha valamely személynél összeférhetetlenség állna fenn, akkor a kijelölést az ügyvezető igazgató módosítja.

A Rendszertechnika Kft. a létesítmény Üzemeltetőjét a hitelesítési tervben tájékoztatja a hitelesítési eljáráshoz kijelölt hitelesítő csoport tagjairól. Amennyiben az Üzemeltetőnek kifogása lenne valamely hitelesítő személyzettel kapcsolatban, az írásban jelezheti a Rendszertechnika Kft. felé, aki gondoskodik a hitelesítő csoport módosításáról ennek figyelembe vételével.

5. A pártatlansági kockázatok és kezelésük

A Rendszertechnika Kft. mint EU ETS hitelesítő szervezet független a létesítmények üzemeltetőitől és pártatlanul végzi hitelesítési tevékenységét a jogszabályi előírásoknak megfelelően, csak az objektív bizonyítékok alapján készíti el a Hitelesítő dokumentációt, a MSZ EN ISO 14065:2022 szabvány és kapcsolódó EU Testületi 2018/2066/EU rendelete és a 2018/2067/EU rendelet, valamint a 295/2012. (X. 16.) Korm. rendelete által előírt elveknek és előírásoknak megfelelően.

Pártatlansági kockázatok

Lényeges pártatlanság kockázatok a MSZ EN ISO 14065:2022 szabvány alapján:

- bevételi forrás:** azok a kockázatok, amelyek abból erednek, hogy az ügyfél fizeti az üvegházhatású gázokra vonatkozó jelentések hitelesítéséért;
- önérdek:** azok a kockázatok, amelyek abból erednek, hogy egy személy vagy testület saját érdekei szerint jár el, például pénzügyi önérdekből;
- önvizsgálat:** azok a kockázatok, amelyek abból erednek, hogy egy személy vagy testület felülvizsgálja saját munkáját; ha egy olyan ügyfél hitelesítését végző tevékenységeinek kiértékelésére kerül sor, akinek a Hitelesítő vagy Hitelesítő csoport egy tagja részt vett tanácsadói szolgáltatásban az EU ETS kapcsán, ez önvizsgálati kockázatot jelent;
- ismeretség (vagy bizalom):** azok a kockázatok, amelyek abból erednek, hogy egy személy vagy testület túlságosan ismer egy másik személyt ezért túlságosan megbízik benne, ezért eltekint attól, hogy kellő számú hitelesítő bizonyítékot keresne, ez ismeretségi kockázatot jelenthet;
- megfélemlítés:** azok a kockázatok, amelyek abból erednek, hogy egy személy vagy testület úgy érzi: nyílt vagy burkolt kényszer hatására cselekszik, így például az a kockázat, hogy lecserélik vagy bepanaszolják a főnökének.

Pártatlansági biztosítékok

A Rendszertechnika Kft. mint EU ETS hitelesítő szervezet rendelkezik olyan biztosítékokkal, amelyek csökkentik vagy kiküszöbölik a pártatlansági kockázatokat. Ezeket rendszeresen áttekintjük annak érdekében, hogy folyamatos alkalmazhatóságukról gondoskodni tudjunk.

A kockázatkezelésre a Rendszertechnika Kft.-nél a következő koncepciót dolgoztuk ki:

- Minden hitelesítő a hitelesítési munka megkezdése előtt írásban nyilatkozik, hogy a hitelesítendő létesítményhez kapcsolódóan nem áll fenn összeférhetetlenségi valamint, hogy az adott létesítménynél végez-e más jellegű munkát. Ezzel kiküszöbölve még a kijelölések elején az esetleges összeférhetetlenségeket. (kezelt kockázat: c; d)
- A szerződéseinkben és az Általános Szerződési Feltételeinkben rögzítjük, hogy a hitelesítési munkát függetlenül csak a szakmai előírások figyelembe vételével végezzük, a Megrendelőnek ezzel



- kapcsolatban nincs utasítási joga. A szerződés teljesítése nem függ a létesítmény minősítésétől. (kezelt kockázat: a; b; e)
- A pártatlanság biztosítására Felülvizsgálati Testületet hoztunk létre, melynek többek közt feladata felügyelni a pártatlanság és a függetlenség megőrzésére tett intézkedések kidolgozását, betartását. (kezelt kockázat: a; b)
 - A Hitelesítő kötelesek jelezni a Vezető hitelesítőnek és az Ügyvezető igazgatónak, ha bármi jellegű nyomásgyakorlást észlelnek, ilyen esetben a Rendszertechnika Kft. vezetése egyeztet a létesítmény Vezetőségével. Ha a nyomásgyakorlást valósnak látjuk és ez nem orvosolható, az akkor a hitelesítési eljárás felfüggesztését vagy a szerződés felmondását is okozhatja. (kezelt kockázat: e)
 - A Rendszertechnika Kft. ügyvezetője a hitelesítési feladatokat úgy osztja el a Hitelesítő között, hogy lehetőség szerint olyan Hitelesítő szakértők végezzék el az adott feladatot akik legalább a megelőző két évben nem végeztek más jellegű feladatokat, vagy kaptak megbízást az adott létesítménynél. (kezelt kockázat: b; d; e)
 - A Rendszertechnika Kft. olyan szakmai környezetet és kultúrát tart fenn a hitelesítési területen is, amely támogatja a hitelesítő személyek függetlenségét, minőségi munkavégzését. (kezelt kockázat: a; b; c)
 - Legalább évente egyszer a kiértékelésre kerül a Pártatlansági kockázat, melynek eredményét Felülvizsgálati Testület hagyja jóvá. (kezelt kockázat: a; b; c; d; e)

Az összeférhetetlenség elkerülésének szempontjai

- a) Az EU ETS hitelesítő szakértő nem hitelesíthet, azaz érvényesíthet, vagy ellenőrizhet üvegházhatású gázokra vonatkozó állítást olyan személy, aki az érintett ÜHG létesítmény alkalmazásában áll, vagy felügyelőbizottsági tagja, vagy könyvvizsgálója, vagy ilyen személy közeli hozzátartozója;
- b) Az EU ETS hitelesítő szakértő egyidejűleg csak egyetlen hitelesítő szervezettel létesíthet munkaviszonyt vagy foglalkoztatásra irányuló egyéb jogviszonyt.
- c) Az EU ETS hitelesítő szakértő nem hitelesíti, azaz érvényesíti, vagy ellenőrzi az olyan ÜHG állítást, ahol ÜHG tanácsadást adott az ÜHG állítást támogató Felelős fél számára egy éven belül;
- d) Az EU ETS hitelesítő szakértő nem jelentheti ki, vagy utalhat arra, hogy az érvényesítés vagy ellenőrzés során az ÜHG állítás egyszerűbb, könnyebb, gyorsabb vagy olcsóbb lenne, ha egy meghatározott ÜHG tanácsadó szolgáltatót alkalmazna a létesítmény.
- e) Az EU ETS hitelesítő szakértő nem lehet üzleti kapcsolatban kibocsátási egységkereskedelmi szolgáltató tevékenységet végző gazdálkodó szervezettel.

Egy tényleges vagy lehetséges összeférhetetlenség esetén azon EU ETS hitelesítő szakértőt akivel szemben ez felmerül, nem alkalmazzuk az érintett ÜHG létesítmény hitelesítése kapcsán!

Rendszertechnika Kft. mint EU ETS hitelesítő szervezet nem szervezheti ki az EU ETS hitelesítési feladatait (érvényesítés, nyilatkozat vagy felülvizsgálatát kiadását) más szervezet felé!

Az EU ETS hitelesítő mint képzést szervező vagy résztvevő, mint tréner nem tekinthető az üvegházhatású gázok kibocsátásának tanácsadási szolgáltatásnak, feltéve, hogy (ahol a képzés kapcsolódik az ÜHG mennyiségi, ÜHG adatok ellenőrzése és rögzítése, ÜHG információs rendszer, illetve a belső ellenőrzési szolgáltatások), arra korlátozódik, hogy általános információt szolgáltat, amely szabadon hozzáférhető a nyilvánosság számára, de a tréner nem nyújthat szervezet-specifikus, illetve projekt-specifikus tanácsadást és megoldásokat.



6. Fellebbezések

A Rendszertechnika Kft. fellebbezésként kezeli, minden olyan ügyfél véleményét, amit egy hitelesítési döntés ellen nyújtanak be. Az ügyfél írásban fellebbezést nyújthat be a hitelesítési döntés ellen e-mailben, levélben, vagy faxon. A fellebbező számára a Rendszertechnika Kft. 5 napon belül megfelelő, hitelt érdemlő módon (e-mailben, levélben, telefaxon, átvételi igazolással stb.) igazolja vissza a fellebbezés beérkezésének tényét és az ügyintézés megindítását. A fellebbezéssel kapcsolatos anyagok számára külön mappát nyitunk az Ügyfél mappájában.

A kivizsgálás első lépése során a Rendszertechnika Fejlesztő Kft. ügyvezetője és az érintett vezető hitelesítő tételesen újra ellenőrzi a hitelesítési eljárás lebonyolítását, körülményeit, és a hozott döntés megalapozottságát alátámasztó adatokat és bizonylatokat, majd ennek eredményét és a hitelesítés teljes anyagát átadja a kivizsgálást végző hitelesítőnek. A fellebbezés kivizsgálásába a résztvevő személyeket az ügyvezető úgy határozza meg, hogy olyan hitelesítő vonjon be, aki a kifogásolt döntésben nem vett részt, valamint a Felülvizsgálati Testület tagjait is be lehet vonni, annak érdekében, hogy a kivizsgálás pártatlanul, függetlenül, kizárólag a tényekre alapozva történjen. A fellebbezőt az indokolással ellátott döntésről, illetve a meghozott intézkedésekről az ügyvezető igazgató írásban értesíti a fellebbezés beérkezésétől számított 30 naptári napon belül. Az elvégzett kivizsgálásról felvett jegyzőkönyvet, amelyet a panasszal együtt csatolnak az érintett hitelesítési eljárás anyagához is.

A kezdeményezőnek lehetősége van az eredményt megkifogásolni. Ebben az esetben az ügyvezetőnek a Felülvizsgálati Testületet kell bevonnia a kivizsgálási eljárásba. Az ügyvezető ebben az esetben kezdeményezi a Bizottság rendkívüli ülését. A Felülvizsgálati Testületnek az ügyről a kivizsgálás megkezdésétől számított legfeljebb 90 napon belül határoznia kell, határozatával szemben a Rendszertechnika Fejlesztő Kft.-n belül további jogorvoslatnak helye nincs.

Abban az esetben, ha a kivizsgálás eredménye igazolja az alaposítást, az ügyvezető igazgató meghozza az ennek megfelelő döntést.

7. Panaszok és viták

A Rendszertechnika Fejlesztő Kft. panaszként kezeli az olyan vitás kérdéseket, amelyek a hitelesítési eljárás lebonyolításával kapcsolatos, és a szerződésben nem rögzített szituációra vonatkozik, azaz a Rendszertechnika Fejlesztő Kft. bármely szolgáltatása iránt negatív kifogás merül fel. A panasz a Rendszertechnika Fejlesztő Kft.-hez érkezik bármilyen formában, amennyiben az tartalmazza a panasztevő nevét, elérhetőségét, a panasz okát, panaszként kezeljük az írásban és a szóban érkező reklamációt is. A panasz beérkezésétől és befogadásáról 5 napon belül megfelelő írásos módon (e-mailben, telefaxon, levélben, átvételi igazolással stb.) értesítjük a panaszt tevőt, ami az ügyvezető igazgató feladata.

Ebben az esetben a minőségirányítási vezető a panasznyilvántartó lapot kitölti és átadja az ügyvezetőnek, aki kijelöli a panaszt kivizsgáló személyeket (kivizsgáló csoport).

A panasz átvételét követően a kivizsgáló csoport elsőként megvizsgálja, hogy a panasz a hitelesítési tevékenységeire vonatkozik-e, és ha igen, megoldást kell találnia a panaszra. Az ügyvezető a kivizsgáló csoportot úgy állítja össze, hogy olyan hitelesítő is bevonjon, aki a kifogásolt eljárásban nem vett részt. A kivizsgáló csoport átnézi a kifogásolt eljárás dokumentumait annak megállapításához, hogy a panasz megalapozott-e. Amennyiben a kivizsgálás eredménye az, hogy a panasz jogosnak bizonyult az ügyvezető igazgató meghozza a megfelelő döntést a panasz kijavítására és a helyesbítő tevékenységek megtételére. A panasz kivizsgálása után az eredményről az ügyvezető értesíti a panasztevőt.



8. Általános rendelkezések

Ha az egyeztetéssel tárgyalás során nem sikerül közös megállapodásra jutni, a hatályos jogszabályok rendelkezései az irányadók.

A fentieken túlmenően jogviták esetén a bírói illetékesség helye Budapest - mindkét szerződő félre vonatkozóan -, alapja a hatályos Polgári Törvénykönyv.

A bíróság elbíráskodás szerinti illetékességében történő megállapodást minden esetben szerződésben kell elfogadni.

A fellebbezési téma lezárását követően a Rendszertechnika Fejlesztő Kft. vezetője egy teamet hoz létre, amely értelmezhet a nem-megfelelés okainak elemzésére, kiértékelésére, és a helyesbítést és vagy megelégedést előidéző tevékenységek meghatározására. A megtett intézkedéseket és azok hatásosságát dokumentálja.

A Rendszertechnika Fejlesztő Kft. minden fellebbezésről, panaszról és vitás kérdésről, valamint javító intézkedésről feljegyzést vezet.