



RENDSZERTECHNIKA Fejleszt Kft.

Székhelye: 1088 BUDAPEST, VAS UTCA 15/B.

Tel./Fax: 06-1-787-2153

Tel.: 06-20-4541-962

e-mail: rtechnika@gmail.com

e-mail: k.rendszertechnika@upcmail.hu

EU ETS MENEDZSMENTRENDSZER ETS 04 ELJÁRÁS

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



sorszámú ELLEN RZÖTT példány

JÓVÁHAGYTA:

Szaniszló Mihály

Ügyvezet igazgató

2019. április 08.

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



1. Az eljárás célja

Az eljárás célja annak biztosítása, hogy a Rendszer Technika Fejlesztő Kft. mint EU ETS hitelesítő szervezet szakmai tevékenységével kapcsolatban érkezett panaszok, fellebbezések szabályozottan, az MSZ EN ISO 14065:2013 szabvány és kapcsolódó EU Testületi 600/2012/EU rendelete valamint a 295/2012. (X. 16.) Korm. rendelete által el írt elveknek és el írásoknak megfelelő en kezelje és/vagy vizsgálja ki, beleértve annak dokumentálását is.

2. Érvényességi terület

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

3. Meghatározások és alapelvek

A hitelesítési szolgáltatást a Rendszer Technika Kft. minden olyan ügyfél részére elérhetővé teszi, melyek tevékenységi körére a Rendszer Technika Kft. akkreditációja kiterjed. A Rendszer Technika 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 Rendszer Technika Kft. pártatlansága és függetlensége

A Rendszer Technika Kft. mint EU ETS hitelesítő szervezet független a létesítmények üzemeltetőitől és pártatlanul végzi hitelesítési tevékenységét a jogszabályi el írásoknak megfelelő en.

A Rendszer Technika 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 Rendszer Technika Kft. nem üzemeltet és nem tulajdonosa olyan létesítménynek mely a kibocsátás kereskedelem hatálya alá tartozik.

A Rendszer Technika Kft. mint EU ETS hitelesítő szervezet független a 2003/87/EK irányelv 19. cikkének megfelelő en létrehozott, üvegházhatást okozó gázok kibocsátási egységei kereskedelmi rendszere keretében kibocsátási egységekkel kereskedő szervezetektől.

A pártatlanság és függetlenség biztosítása érdekében a Rendszer Technika Kft. a Felülvizsgálati Testület tagjai úgy kerültek kiválasztásra, hogy a hitelesítési folyamatban érintett felek képviselője biztosított legyen, és képviselni tudják az ügyfelek érdekeit, biztosítsák a függetlenség és pártatlanság elvének érvényesülését és felügyelik a szakmai alaposágot.

A Rendszer Technika 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 Rendszer Technika Kft. egy-egy hitelesítési eljárásról 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 hitelesítő, vezető hitelesítő és független belső felülvizsgálók nyilatkoznak az adott évre kijelölt hitelesítési feladatokkal kapcsolatban, hogy nem áll fenn összeférhetetlenség. Ha valamely személyről összeférhetetlenség állna fenn, akkor a kijelölést az ügyvezető igazgató módosítja.



5. A pártatlansági kockázatok és kezelésük

A Rendszertechnika Kft. mint EU ETS hitelesít szervezet független a létesítmények üzemeltet it l és pártatlanul végzi hitelesítési tevékenységét a jogszabályi el írásoknak megfelel en, csak az objektív bizonyítékok alapján készíti el a Hitelesít i dokumentációt, a MSZ EN ISO 14065:2013 szabvány és kapcsolódó EU Testületi 600/2012/EU rendelete valamint a 295/2012. (X. 16.) Korm. rendelete által el írt elveknek és el írásoknak megfelel en.

Pártatlansági kockázatok

Lényeges pártatlanság kockázatok a MSZ EN ISO 14065:2013 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 önérdekb l;
- önvizsgálat: azok a kockázatok, amelyek abból erednek, hogy egy személy vagy testület felülvizsgálja saját munkáját; ha egy olyan ügyfél hitelesítését végz tevékenységeinek kiértékelésére kerül sor, akinek a Hitelesít vagy Hitelesít 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 kell számú hitelesít 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 f nökének.

Pártatlansági biztosítékok

A Rendszertechnika Kft. mint EU ETS hitelesít 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 következ koncepciót dolgoztuk ki:

- Minden hitelesít a hitelesítési munka megkezdése el tt írásban nyilatkozik, hogy a hitelesítend létesítményhez kapcsolódóan nem áll fenn összeférhetlenségi valamint, hogy az adott létesítménynél végez-e más jelleg munkát. Ezzel kiküszöbölve még a kijelölések elején az esetleges összeférhetlenségeket. (kezelt kockázat: c; d)
- A szerz déseinkben és az Általános Szerz dési Feltételeinkben rögzítjük, hogy a hitelesítési munkát függetlenül csak a szakmai el írások figyelembe vételével végezzük, a šMegrendel ö-nek ezzel kapcsolatban nincs utasítási joga. A szerz dés teljesítése nem függ a létesítmény min sítését l. (kezelt kockázat: a; b; e)
- A pártatlanság biztosítására Felülvizsgálati Testületet hoztunk létre, melynek többek közt feladata felügyelni a pártatlanság és a függetlenség meg rzésére tett intézkedések kidolgozását, betartását. (kezelt kockázat: a; b)
- A Hitelesít k kötelesek jelezni a Vezet hitelesít nek és az Ügyvezet igazgatónak, ha bármi jelleg nyomásgyakorlást észlelnek, ilyen esetben a Rendszertechnika Kft. vezetése egyeztet a létesítmény Vezet ségével. Ha a nyomásgyakorlást valósnak látjuk és ez nem orvosolható, az akkor a hitelesítési eljárás felfüggesztését vagy a szerz dés felmondását is okozhatja. (kezelt kockázat: e)
- A Rendszertechnika Kft. ügyvezet je a hitelesítési feladatokat úgy osztja el a Hitelesít k között, hogy lehet ség szerint olyan Hitelesít szakért k végezzék el az adott feladatot akik legalább a megelő két évben nem végeztek más jelleg 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 hitelesítési személyek függetlenségét, min segíti 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)

6. Fellebbezések

A RendszerTechnika Kft. fellebbezésként kezeli, minden olyan ügyfél véleményét, amit egy hitelesítési döntés ellen nyújtanak be. Az ügyfél fellebbezést nyújthat be a hitelesítési döntés ellen e-mailben, levélben, faxon, telefonon vagy személyesen. A fellebbezés számára a RendszerTechnika Kft. 5 napon belül megfelel, hitelt érdemlően módon (e-mailben, telefaxon, levélben, átvételi igazolással stb.) igazolja vissza a fellebbezés beérkezésének tényét és az ügyintézés megindítását.

A kivizsgálás első lépése során a RendszerTechnika Fejlesztett Kft. ügyvezetője és az érintett vezető hitelesítési ténylegesen 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 hitelesítési ténylegesnek. A fellebbezés kivizsgálásába a résztvevő személyeket az ügyvezető úgy határozza meg, hogy olyan hitelesítést vonjon be, aki a kifogásolt döntésben nem vett részt, valamint a Felülvizsgálati Testület tagjait is be kell lehet vonni, annak érdekében, hogy a kivizsgálás pártatlanul, függetlenül, kizárólag a tényekre alapozva történjen. A fellebbezést az indokolással ellátott döntéssel, illetve a meghozott intézkedésekkel 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 kezdeményezésnek lehet segítsége 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 határozni kell, határozatával szemben a RendszerTechnika Fejlesztett Kft.-n belül további jogorvoslatnak helye nincs.

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

7. Panaszok és viták

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

Ebben az esetben a minőségirányítási vezető a panasznyilvántartó lapot kitölti és átadja az ügyvezetőnek, aki kijelöli a kivizsgáló személyeket és a minőségirányítási vezető által hozott helyesbítő tevékenységet elfogadja. A kivizsgálás folyamata a RendszerTechnika Fejlesztett Kft. által megkövetelt menedzsment rendszerben történik, ahol valamennyi információ és dokumentum, a bizalmas kezelés hatálya alá tartozik.

A panasz kivizsgálása után az eredményről az ügyvezető értesíti a panasztevőt, amennyiben a panasz jogosnak bizonyult az ügyvezető igazgató meghozza a megfelelő döntést a panasz kijavítására.



8. Általános rendelkezések

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

A fentiekén túlmenően jogviták esetén a bírói illetékesség helye Budapest - mindkét szerződésre vonatkozóan -, alapja a hatályos Polgári Törvénykönyv.

A bíróság elbírálási illetékességében történő megállapodást minden esetben szerződésben kell elfogadni.

A fellebbezési téma lezárását követően a Rendszertechnika Fejleszt Kft. vezet je egy teamet hoz létre, amely értelmezhető a nem-megfelelés okainak elemzésére, kiértékelésére, és a helyesbítés és vagy megelőző tevékenységek meghatározására. A megtett intézkedéseket és azok hatásosságát dokumentálja.

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