
FOLYAMAT LEÍRÁS
EVK-09-09
FELLEBEZÉS KEZELÉSI ELJÁRÁS

RENDSZERFELELŐS

Bozi Péter
Rendszer felelős



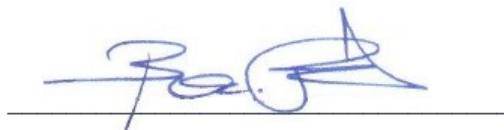
KÉSZÍTETTE

Nemes András
Dokumentum gazda



ELLENŐRIZTE

Bozi Péter
Rendszer felelős



JÓVÁHAGYTA

Bujtás Gyula
vezérigazgató



KIADÁS

2. kiadás

KIADÁS DÁTUMA

2026.09.23.

1. Cél

Jelen eljárás célja annak biztosítása, hogy az EMT Zrt. mint ESG verifikációs szervezethez benyújtott fellebbezések egységes, átlátható, pártatlan és dokumentált módon kerüljenek kezelésre.

2. Hatály

Az eljárás kiterjed minden olyan esetre, amikor az ügyfél vagy más érdekelt fél a verifikálási tevékenység során hozott döntéssel, megállapítással vagy eredménnyel kapcsolatban fellebbezést nyújt be.

3. Fogalmak

Fellebbezés:

Az ügyfél vagy más érdekelt fél által benyújtott kérelem a validáló/verifikáló szervezet által hozott döntés felülvizsgálatára.

Dokumentált információ:

A szervezet által létrehozott és kezelt információ, amely magában foglalja az irányító dokumentumokat és a nyilvántartásokat, és amely bizonyítja az irányítási rendszer működését és megfelelőségét.

Nyilvántartás:

A fellebbezések és a feltárt eltérések eredményeinek bizonyítéka

Nemmegfelelőség:

A meghatározott követelményektől való eltérés.

Helyesbítés:

Az észlelt nemmegfelelőség azonnali megszüntetésére irányuló tevékenység.

Helyesbítő tevékenység:

A nemmegfelelőség kiváltó okának megszüntetésére irányuló intézkedés annak érdekében, hogy az ne ismétlődjön meg.

4. Felelőségek

- A verifikáló szervezet felelős a fellebbezések kezelésének teljes folyamatáért.
- A fellebbezések kivizsgálását és a döntéshozatalt olyan személy(ek) végzik, akik nem vettek részt az adott verifikálási döntés meghozatalában.
- A kijelölt felelős gondoskodik a fellebbezések nyilvántartásáról, nyomon követéséről és lezárásáról.

5. Fellebbezés folyamata

5.1. Fellebbezés benyújtása

A fellebbezést az érintett fél írásban nyújthatja be (pl. e-mail, formanyomtatvány, levél) a szervezet által megadott elérhetőségeken - EVK-F-09-01 Fellebbezési űrlap

A fellebbezésnek tartalmaznia kell legalább:

- a fellebbező azonosító adatait;
- az érintett verifikálási tevékenység azonosítását;
- a vitatott döntés vagy megállapítás leírását;
- a fellebbezés indoklását;
- az esetleges alátámasztó dokumentumokat.

5.2. Befogadás és visszaigazolás

A beérkező fellebbezést a szervezet nyilvántartásba veszi és annak átvételét visszaigazolja. A fellebbezés kivizsgálására és elbírálására olyan kompetens és pártatlan személyt kell kijelölni, aki nem vett részt az érintett verifikációs tevékenységben és az eredeti döntés meghozatalában. Amennyiben a vezérigazgató vagy a cégvezető az eredeti ügyben érintett volt, a fellebbezés kezelésére független, megfelelően felhatalmazott helyettest kell kijelölni.

EVK-F-09-02 Fellebbezési nyilvántartás

5.3. Kivizsgálás

A szervezet biztosítja, hogy a fellebbezés kivizsgálása során:

- minden releváns információ begyűjtésre kerüljön;
- az eredeti döntés alapját képező bizonyítékok felülvizsgálatra kerüljenek;
- szükség esetén további információk kerüljenek bekérésre az érintett felektől.

A kivizsgálás célja annak megállapítása, hogy a fellebbezés megalapozott-e és a folyamatba semmilyen olyan személy nem vehet részt, aki a verifikációs folyamatba bevonásra került.

Lásd: EVK-F-09-03 Fellebbezés kivizsgálás jegyzőnyv

5.4. Értékelés és döntés

A kivizsgálás eredménye alapján a szervezet:

- értékeli a fellebbezést;
- meghatározza a szükséges intézkedéseket;
- döntést hoz a fellebbezés elfogadásáról vagy elutasításáról.

A döntéshozatal során biztosítani kell a pártatlanságot és a függetlenséget.

EVK-F-09-04 Döntési lap

5.5. Intézkedések

A döntés alapján a szervezet:

- szükség esetén módosítja a korábbi döntést;
- helyesbítő intézkedéseket határoz meg;
- intézkedik a hasonló esetek megelőzése érdekében

Az esetleges eltéréseket és az intézkedéseket a szervezet a vezetőségi átvizsgálás során értékeli.

5.6. Kommunikáció

A szervezet vezérigazgatója vagy cégvezetője a fellebbező részére:

- tájékoztatást ad a kivizsgálás előrehaladásáról (szükség esetén);
- megküldi a végső döntést és annak indoklását.

Erről dokumentált információt őriz meg - EVK-F-09-05 Válaszlevél sablon.

5.7. Intézkedések

A szervezet biztosítja, hogy:

- a fellebbezések állapota nyomon követhető legyen;
- minden intézkedés végrehajtása dokumentált módon történjen;
- a fellebbezés lezárása egyértelműen rögzítésre kerüljön.

6. Pártatlanság és diszkrimináció mentesség

Az EMT Zrt. biztosítja, hogy a fellebbezések kezelésére vonatkozó folyamat átlátható és az érdekelt felek számára hozzáférhető legyen.

Ennek érdekében a szervezet:

- a fellebbezési folyamat leírását közzéteszi vagy hozzáférhetővé teszi az érdekelt felek számára (pl. honlapon, szerződéses dokumentáció részeként vagy kérésre);
- egyértelműen meghatározza a fellebbezés benyújtásának módját, beleértve az elérhetőségeket (pl. e-mail cím, postai cím, formanyomtatvány);
- tájékoztatást nyújt a fellebbezési folyamat fő lépéseiről, beleértve:
 - a befogadás módját;
 - a kivizsgálás folyamatát;
 - a döntéshozatal módját;
 - a várható határidőket;
- biztosítja, hogy a fellebbezési folyamat minden ügyfél számára azonos feltételek mellett legyen elérhető;
- gondoskodik arról, hogy a közzétett információk naprakészek és pontosak legyenek.

A szervezet kérés esetén részletesebb tájékoztatást nyújt a fellebbezési eljárásról, figyelembe véve a titoktartási és adatvédelmi követelményeket

7. Nyilvánosság

A verifikáló szervezet biztosítja, hogy a fellebbezések kezelésével kapcsolatos valamennyi releváns információ dokumentált és visszakereshető módon kerüljön rögzítésre.

A szervezet a következő feljegyzéseket tartja fenn:

- a beérkezett fellebbezések nyilvántartása, egyedi azonosítóval;
- a fellebbezés tartalma és a benyújtott alátámasztó dokumentumok;
- a befogadás időpontja és visszaigazolásának ténye;
- a kivizsgálás során összegyűjtött információk és bizonyítékok;
- a kivizsgálás eredménye és az értékelés;
- a meghozott döntés és annak indoklása;
- a végrehajtott intézkedések (pl. döntés módosítása, helyesbítő intézkedések);
- a fellebbezés lezárásának időpontja és státusza.

A feljegyzések kezelésére vonatkozóan a szervezet biztosítja:

- a dokumentumok védelmét a jogosulatlan hozzáféréssel, módosítással vagy elvesztéssel szemben;
- a feljegyzések naprakész vezetését és rendszeres felülvizsgálatát;
- a visszakereshetőséget és nyomon követhetőséget;
- a megőrzési idő meghatározását a dokumentumkezelési eljárás szerint;
- a bizalmas információk megfelelő kezelését.

8. Hivatkozások

EVK-F-09-01 – Fellebbezési űrlap

EVK-F-09-02 – Fellebbezési nyilvántartás

EVK-F-09-03 – Fellebbezés kivizsgálási jegyzőkönyv

EVK-F-09-04 – Döntési lap

EVK-F-09-05 – Válaszlevél sablon

Változás követés

Verzió	Dátum	Változás leírása	Készítette	Jóváhagyta
1. kiadás	2026.01.05	Hatályba lépés	Nemes András	Bozi Péter
2. kiadás	2026.09.23.	NAH által kért módosítások	Nemes András	Bozi Péter