



Tájékoztató a fellebbezések, panaszok és eltérések kezeléséről, valamint a helyesbítő és megelőző tevékenységről

1. Meghatározások és alapelvek

Kezdeti tanúsítás vagy újratanúsítás esetében a tanúsítás megadására, felügyeleti audit esetében a tanúsítás fenntarthatóságára vonatkozó tanúsítási döntésekkel kapcsolatos minden felszólamlást az ügyfél részéről fellebbezéseként értelmezünk.

A Társaság tanúsítási tevékenységével kapcsolatban érkező minden külső felszólamlást (észrevételt, kifogást, panaszt, reklamációt) panaszként értelmezünk.

A fellebbezésekkel és a panaszok kezelésével kapcsolatos információ nyilvánosan hozzáférhető a Társaság honlapján.

2. A fellebbezések kezelése

Kezdeti tanúsítás vagy újratanúsítás esetében a tanúsítás megadására, felügyeleti audit esetében a tanúsítás fenntarthatóságára vonatkozó tanúsítási döntésekkel kapcsolatos minden fellebbezést kivizsgálunk. A fellebbezés beérkezéséről és befogadásáról írásban értesítjük a fellebbezéssel élő ügyfelet, ami a **tanúsításvezető** feladata. A **tanúsításvezető** független szakértőkből álló ad-hoc bizottságot kér fel a fellebbezés kivizsgálására, és a fellebbezést továbbítja számukra. Mielőtt az ad-hoc bizottság megkezdí munkáját, a fellebbezéssel élő személynek vagy szervezet képviselőjének egyetértési joga van a bizottság tagjaival kapcsolatban.

Az ad-hoc bizottság kivizsgálja az ügyet, majd az érintett felek szükség szerinti meghallgatása után eljuttatja állásfoglalását a **tanúsításvezető**nek, aki meghozza a döntést a fellebbezés ügyében. A döntésről a **tanúsításvezető** értesíti a fellebbezéssel élő személyt vagy szervezetet, aki egyet nem értése esetén jogi úton szerezhet érvényt további követeléseinek.

3. A panaszok kezelése

A tanúsítási eljárásokkal és a kiadott tanúsítványokkal kapcsolatos minden panaszt kivizsgálunk. Panaszként kezeljük az írásban és a szóban érkező reklamációt is. A panasz beérkezéséről és befogadásáról írásban értesítjük a panaszt tevőt, ami a minőségirányítási vezető feladata.

A panaszok kivizsgálását a minőségirányítási vezető (vagy összeférhetetlenség esetén a tanúsításvezető által kijelölt munkatárs) végzi az érintett munkatársak, vezető auditor, auditorok és külső szakértők bevonásával, és az MC 042-a sz. nyomtatványon feljegyzést készít az alábbi szempontok alapján:

- a panasz jogtalan, részben vagy teljesen jogos;
- jogos vagy részben jogos panasz esetén a kompenzálás javasolt módja;
- jogos vagy részben jogos panasz esetén az ügyben érintett szakértőket, laboratóriumot, illetve értékesítési és operatív munkatársat, vezető auditort, auditorokat a jogos panaszért milyen mértékű felelősség terheli (kimutatható-e eljárási hiba, gondatlanság, fegyelmezetlenség, esetleg jogszabálysértés), ennek alapján indokolt-e felelősségre vonást kezdeményezni;
- a konkrét és a korábbi hasonló panaszok tapasztalatait figyelembe véve levonható-e általánosítható következtetés az érintett értékesítési és operatív munkatárs, vezető auditor, auditorok vagy a Társaság tevékenységére, illetve a panasszal élő személlyel vagy szervezettel való kapcsolattartásra vonatkozóan;
- javasolt helyesbítő és megelőző tevékenységek a jövőbeni hasonló jellegű panaszok megelőzése érdekében.

A feljegyzésben meghatározott intézkedéseket a tanúsításvezető hagyja jóvá és az általa kialakított állásfoglalást írásban hozza a panasszal élő személy vagy szervezet, továbbá az érintett munkatársak tudomására. A tanúsításvezető szükség szerint további kiegészítéseket kérhet a döntéshez, vagy elrendelheti független szakértők bevonását az eljárásba.

A tanúsításvezető érintettsége esetén ezeket a feladatokat a tanúsításvezetőt helyettesítő minőségirányítási vezető végzi.

A minőségirányítási vezető gondoskodik a helyesbítésről a hozott intézkedésekkel összhangban. Feladata továbbá a hozott intézkedések megvalósulásának visszaellenőrzése és dokumentálása az MC 042-a sz. nyomtatványon.

4. Fellebbezés a panaszokra hozott intézkedésekkel kapcsolatban

Ha a panasszal élő személy vagy szervezet a tanúsítvánnyal, annak felfüggesztésével, vagy bármely panaszra hozott intézkedéssel (jogos panasz esetén a kompenzáció javasolt módjával) nem ért egyet, fellebbezéssel élhet a tanúsításvezetőnél, aki független szakértőkből álló ad-hoc bizottságot kér fel a fellebbezés kivizsgálására. Mielőtt a bizottság megkezdi munkáját, a panasszal élő személynek vagy szervezet képviselőjének egyetértési joga van a bizottság tagjaival kapcsolatban.

Az ad-hoc bizottság kivizsgálja az ügyet, majd az érintett felek szükség szerinti meghallgatása után eljuttatja állásfoglalását a tanúsításvezetőnek, aki meghozza a döntést a fellebbezés ügyében. A döntésről a tanúsításvezető értesíti a panasszal élő személyt vagy szervezetet, aki egyet nem értése esetén jogi úton szerezhethet érvényt követeléseinek.

5. Az eltérések kezelése, helyesbítő és megelőző tevékenységek

A Társaság napi ellenőrzési tevékenységei során felmerülő minden eltérést kivizsgálunk. Az eltérést felfedező munkatárs tájékoztatja a tanúsításvezetőt az eltérésről, aki felkéri a minőségirányítási vezetőt az eltérés kivizsgálására.

Az eltérések kivizsgálását a minőségirányítási vezető (vagy összeférhetetlenség esetén a tanúsításvezető által kijelölt munkatárs) végzi az érintett munkatársak és külső szakértők bevonásával, és az MC 042-b sz. nyomtatványon feljegyzést készít az alábbi szempontok figyelembevételével:

- az ügyben érintett munkatársakat, vezető auditort, auditorokat, szakértőket, az eltéréssel kapcsolatban milyen mértékű felelősség terheli (kimutatható-e eljárási hiba, gondatlanság, fegyelmezetlenség, esetleg jogszabálysértés), ennek alapján indokolt-e felelősségre vonást kezdeményezni;
- a konkrét és a korábbi hasonló eltérések tapasztalatait figyelembe véve levonható-e általánosítható következtetés az érintett munkatársak, vezető auditor, auditorok, szakértők vagy a Társaság tevékenységére vonatkozóan;
- javasolt helyesbítő és megelőző tevékenységek a jövőbeni hasonló jellegű eltérések megelőzése érdekében.

A feljegyzésben meghatározott intézkedéseket a tanúsításvezető hagyja jóvá és az általa kialakított állásfoglalást írásban hozza az érintett munkatársak tudomására.

A minőségirányítási vezető gondoskodik a helyesbítésről a hozott intézkedésekkel összhangban. Feladata továbbá a hozott intézkedések megvalósulásának visszaellenőrzése és dokumentálása az MC 042-b sz. nyomtatványon.

6. A fellebbezésekkel, panaszokkal és eltérésekkel kapcsolatos iratok megőrzése

A panaszokkal, fellebbezésekkel, eltérésekkel, helyesbítő és megelőző tevékenységekkel kapcsolatban keletkezett valamennyi papíralapú dokumentumot és iratot a minőségirányítási vezető a „Fellebbezések, panaszok és eltérések” dossziében helyezi el, és öt évig megőrzi.