

9.8 Panaszok

Jelen fejezet a panaszok kezelésére nyilvánosan elérhető a honlapunkon (www.international-cert.hu).

9.8.1 Cégünk felelősséget vállal a panaszok kezelése során hozott döntésekért.

9.8.2 A panaszok befogadása, megvizsgálása és elbírálása során egyenlőként járunk el minden panasztevővel szemben.

9.8.3 Cégünkhöz érkehetnek panaszok a tanúsítási tevékenységünkkel kapcsolatban, vagy valamely tanúsított ügyfelünkkel kapcsolatban. A panaszt az **Ügyvezető igazgatóhoz** kell továbbítani, aki megvizsgálja, hogy a panasz valóban a mi tanúsítási tevékenységünkkel kapcsolatos. Ha nem, akkor el kell utasítani a panaszt.

Ha a panasz egy tanúsított ügyfelünkkel kapcsolatos, akkor a panasz kivizsgálása során kitérünk a tanúsított irányítási rendszer eredményességére.

9.8.4 Ha a panasz egy tanúsított ügyfelünkkel kapcsolatos, akkor erről az ügyfelet hivatalos levélben, e-mail-ben értesíti az **Ügyvezető igazgató**.

9.8.5 A panaszok fogadásának, kezelésének módja a **9.8 fejezetben** van dokumentálva. Ennek során a panasszal kapcsolatos minden információt bizalmasan kezelünk.

9.8.6 A panasz kezelésének folyamata:

A panaszt az **Ügyvezető igazgató** kezeli.

A panasz érkezését követően kiállítja a **Panasz jegyzőkönyvet**, amihez csatolni kell a benyújtó által esetleg mellékelte dokumentumokat.

Az **Ügyvezető igazgató** átvizsgálja a kapcsolódó dokumentumokat, az érintett **vezető auditorral**, illetve **Tanúsítóval** megbeszélést folytat, tételesen ellenőrzi az eljárás körülményeit, lebonyolítását, a hozott döntés megalapozottságát, valamint az érintett szabályozó dokumentumokban leírtakat.

Amennyiben a panasz adott ügyfelünkkel kapcsolatos, az **Ügyvezető igazgató** köteles adatokat bekérni az ügyféltől, vagy egy rendkívüli felülvizsgálatot kezdeményezni az ügyfélnél, aminek során a panasz tárgyával kapcsolatos területeket vizsgáljuk át. Az esetleges auditról jelentést készítünk, melyet a panasz megalapozottságához való döntésre fel kell használni.

A rendkívüli audit szerződés alapján folytatható le, mely tartalmazza a rendkívüli audit lefolytatását, és fizetési feltételeit.

A panasz jogosságának, és esetleg korábbi hasonló panaszok függvényében intézkedést kell hoznia az **Ügyvezető igazgatónak** (**Panasz jegyzőkönyvben** rögzíteni) az alábbiak szerint:

- kivizsgálás eredményeképpen a panaszt megalapozatlannak ítéli, akkor ismertetni kell a panaszossal a további jogorvoslati lehetőséget, azaz a megfelelő hivatalhoz, szervezethez benyújthatja panaszát,
- a kivizsgálás eredményei igazolják, vagy részben igazolják a panasz megalapozottságát, akkor a panaszt kiváltó ok megszüntetésére helyesbítéseket, vagy helyesbítő intézkedéseket kell hozni, vagy az ügyféllel hozatni,
- a kivizsgálás során, ha a panasz adott ügyféllel kapcsolatos, és az ügyfél nem járul hozzá a rendkívüli audithoz, illetve az adatbekérés ellenére nem ad adatokat a panasszal kapcsolatban, akkor az **Ügyvezető igazgató** jogosult a tanúsítványt visszavonni.

A panasz kivizsgálását, és a szükséges intézkedések meghozatalát a panasz benyújtásától számított 2 hónapon belül el kell végezni!

Az **Ügyvezető igazgató** felelőssége, hogy ellenőrizze az előírt intézkedések megvalósulását, amit szintén fel kell jegyezni a **Panasz jegyzőkönyvben**.

9.8.7 Cégünk vállalja a felelősséget, hogy a panaszok indokoltságának megállapításához minden szükséges információt begyűjtsünk és ellenőrizzünk.

9.8.8 A panasz átvételét iktatni kell az **Iktatókönyvben**, ha írásban érkezett. Felelős **Irodavezető**.

9.8.9 A meghozott döntést/intézkedést átvizsgálja, és jóváhagyja egy, a panasz tárgyában független személy, és neki kell közölnie ezt a panaszossal!

9.8.10. A panasz kezelésének lezárásáról hivatalos e-mail-ben, vagy levélben tájékoztatja a panaszost az **Irodavezető**. A **Panasz jegyzőkönyvet**, és a kapcsolódó feljegyzéseket az érintett ügyfél dossziéjában kell tárolni a lezárást követően. Felelős: **Irodavezető**. Az elmúlt időszak **Panasz jegyzőkönyveit** vezetőségi átvizsgáláson elemzi a vezetőség.

9.8.11 Az **International Cert Hungary Kft.** törekszik a panasz tárgyát, és megoldását nyilvánosságra hozni. Ehhez az ügyfél, és a panaszos hozzájárulása is kell, illetve meg kell egyezni velük, hogy milyen terjedelemben történjen a nyilvánosságra hozatal. Felelős: **Ügyvezető igazgató**.

Az ügyfélnek, és a panaszosnak joga van a nyilvánosságra hozatalhoz nem hozzájárulni. Ekkor az adatokat nem hozzuk nyilvánosságra.