

14.a Bevezetés

Verzió: 1

Dátum: 2024. november

14.b Általánosságok

Ennek az eljárásnak a célja a panaszok, fellebbezések, aggályok és igények helyes és hatékony nyilvántartása, kezelése és értékelése, a hibák megismétlődésének megelőzése, és ha lehetséges, a panaszos, vagy fellebbező fél elégedettségének biztosítása. Az intézkedések végrehajtása és nyomon követése a CUH tanúsítási tevékenységeinek minőségének javítását célozza.

A CUH különbséget tesz fellebbezések, panaszok, aggályok és igények között.

A fellebbezés a tanúsítási folyamaton belüli (tanúsítási) döntéssel kapcsolatos egyet nem értés hivatalos bejelentése, vagy a megfelelőségértékelési tárgy szolgáltatójának kérelme a CUH felé, a tárgyra vonatkozóan meghozott döntés újbóli megfontolására.

A panasz bármely személy vagy szervezet által benyújtott, a CUH munkavállalójának magatartásával, a CUH módszertanával, vagy a CUH szerződéses felelőssége alatt alvállalkozó által végzett munkával kapcsolatos, a fellebbezéstől eltérő hivatalos elégedetlenségi bejelentés, amelyre választ várnak. Amennyiben az elégedetlenség a CUH tanúsítási folyamatán belüli (tanúsítási) döntésre vonatkozik, azt fellebbezésként kell benyújtani, nem pedig panasz formájában.

Az aggály a CUH szervezeten belüli bármely személy(ek) általi elégedetlenség kifejezése, vagy olyan panasz, amely valamilyen okból nem fogadható el, és nem kezelhető panasz formájában (például, mert névtelenül nyújtották be), vagy állítások. Ezek az ügyek olyan súlyosnak minősülnek, hogy indokolt az utánkövetés, feltéve, hogy az aggály a CUH tanúsítási folyamaton belüli tevékenységekre vonatkozik. Az aggályok kiindulópontként szolgálhatnak a belső fejlesztési folyamatokhoz.

Az igény pénzügyi, vagy jogi rendezés iránti hivatalos kérelem, amelyet nem tekintenek panasznak vagy fellebbezésnek. Az igényeket a Tanúsítási Igazgató, és a pénzügyi és/vagy jogi osztályok rendezik. A CUH eljárásai szempontjából lényeges elemek ebben a szakaszban kerülnek megemlítésre.

QM = Minőségirányítási vezető

SM = Szabványrendszer-felelős

14.c Fellebbezés

A fellebbezéseket az A23 Panasz/Fellebbezés/Aggály Regisztrációs Űrlap használatával lehet benyújtani, amely elérhető a weboldalon. A fellebbezőnek minden releváns információt be kell nyújtania a fellebbezéssel kapcsolatban. A fellebbezésnek tartalmaznia kell:

- A fellebbezés jellege („ki, mi, hol, mikor”).
- Tárgy.
- Tárgyi bizonyíték (ha alkalmazható).

- A fellebbezéseket írásban kell benyújtani. A telefonbeszélgetés útján történő fellebbezés nem elfogadható.
- A fellebbezéseket az alábbi nyelvek egyikén kell benyújtani: angol/magyar (hacsak a helyi iroda és a fellebbező másként nem állapodott meg).

A fellebbező dönthet úgy is, hogy nem használja a hivatalos „A23 Panasz/Fellebbezés/Aggály Regisztrációs Űrlapot”, hanem inkább e-mailben nyújtja be a fellebbezést. Ez azon az alapon engedélyezett, hogy a fellebbező által küldött e-mail minden releváns információt és bizonyítékot tartalmazzon. A fellebbező és a CUH közötti félreértések elkerülése érdekében a fellebbezéseket mindig írásban, angol vagy magyar nyelven kell benyújtani, hacsak másként nem állapodtak meg.

A fellebbezéseket a CUH részére a fellebbezést kiváltó (tanúsítási) döntéstől számított 6 (hat) héten belül kell benyújtani. Azokat a fellebbezéseket, amelyeket a folyamatban lévő tanúsítási döntési folyamat befejezése előtt nyújtanak be, nem fellebbezésként kezelik, hanem a folyamatos tanúsítási döntési folyamat részeként veszik figyelembe.

A CUH a fellebbezést elfogadhatatlannak tekintheti és elutasíthatja, ha:

- Nem kellően megalapozott vagy hiányos.
- Olyan (tanúsítási) döntés, amelyért a CUH nem felelős.

A fellebbezést bejelentik a Tanúsítási Igazgatónak vagy annak az SM-nek, aki felelős a kifogásolt tevékenységekért (a továbbiakban: vezető). Ők jelölik ki a fellebbezés kivizsgálásáért felelős munkatársakat. A fellebbezést kezelő munkatársak, beleértve azokat is, akik részt vesznek az átvizsgálásban, jóváhagyásban és döntéshozatalban, nem vehettek részt az értékelési folyamatban vagy a tanúsítási döntésben. Azok a munkatársak, akik tanácsot adtak vagy az ügyfélnél dolgoztak a fellebbezés benyújtását megelőző két éven belül, nem vehetnek részt a végső eredmény felülvizsgálatában vagy jóváhagyásában.

A fellebbezés kézhezvételétől számított 10 (tíz) naptári napon belül a fellebbező írásbeli visszaigazolást kap a fellebbezés kézhezvételéről. Ez a visszaigazolás legalább a következőket tartalmazza:

- tervezett ütemterv az ügy kezelésére;
- kezdeti javaslat az ügy nyomon követésére szolgáló lépésekre;
- annak megállapítása, hogy a fellebbezés a CUH felelősségi körébe tartozó (tanúsítási) döntésre vonatkozik-e, és ezért elfogadható-e.

A CUH javaslatot tehet a további lépésekre, törekszik a fellebbezés időben történő megoldására, és minden szükséges nyomon követési intézkedést megtesz a fellebbezés rendezése érdekében.

A kijelölt munkatársak összegyűjtik és ellenőrzik az összes szükséges információt (amennyire lehetséges), beleértve a gyökérok elemzést, a javításokat és a helyesbítő intézkedéseket, ha vannak. E célra felhasználható az A24 Panasz, Fellebbezés és Aggály Vizsgálati Jelentés.

A vezető felülvizsgálja a vizsgálat eredményét. A vezető dönthet úgy, hogy konzultál a Tanácsadó Testülettel. Ezután a Tanúsítási Igazgató vagy az SM minden információ gondos mérlegelése után döntést hoz. Ha érintettek az ügyben, a döntést a Tanácsadó Testület hozza meg. A döntést a QM hagyja jóvá.

A döntés jóváhagyását követően a kijelölt munkatársak hivatalosan értesítik a fellebbezőt az eredményről a kezelési folyamat végén, az előzetesen megadott határidőn belül, és lehetőség szerint a fellebbezés kézhezvételétől számított 3 (három) hónapon belül.

A fellebbezés eredményét írásban közlik a fellebbezővel. A kijelölt munkatársak rögzítik:

- a fellebbezést,
- annak eredményét,
- minden releváns kommunikációt,
- a fellebbezés megoldására tett intézkedéseket, beleértve az azonosított javításokat és helyesbítő intézkedéseket, a fellebbezéssel együtt a releváns információk rendszerben.

A nyújtott megoldástól függően a vezető értesíti az érintett feleket a fellebbezés eredményéről, végrehajtja az azonosított javításokat és helyesbítő intézkedéseket, valamint szükség szerint nyomon követi a fellebbezést.

A CUH tájékoztatja a fellebbezőt a fellebbezés felülvizsgálatának előrehaladásáról, különösen, ha fennáll a megadott határidő túllépésének kockázata.

A fellebbezések benyújtása, kivizsgálása és eldöntése semmilyen esetben sem eredményezhet diszkriminatív intézkedést a fellebbezővel szemben.

A fellebbezési folyamat vizuális ábrázolását lásd a dokumentum végén.

14.d Panasz

A panaszokat a weboldalon elérhető A23 Panasz/Fellebbezés/Aggályok regisztrációs űrlapon lehet benyújtani. A formanyomtatvány célja, hogy a panaszostól minden lényeges információt megkapjon, a lehető legjobban meghatározva a panasz jellegét ("ki, mit, hol, mikor"), egyértelműen meghatározva a tárgyat, és adott esetben összegyűjtve a vonatkozó objektív bizonyítékokat. Ha azonban az ügyfél nem használja a formanyomtatványt, hanem helyette például postai úton nyújtja be a panaszt az összes lényeges információval és bizonyítékkal együtt, akkor a formanyomtatvány használatának elmulasztása nem indokolja a panasz elutasítását.

A panaszos és a CUH közötti félreértések elkerülése érdekében a panaszokat mindig írásban, angol vagy magyar nyelven kell benyújtani, kivéve, ha másként nem állapodtak meg. Telefonon benyújtott panaszok nem fogadhatók el. Ez azért is szükséges, hogy utólag elkerülhető legyen a CUH részéről az önérdek látszata.

A panaszokat a panaszra okot adó eseményt követő 6 (hat) héten belül kell benyújtani a CUH-hoz. A nem kellően megalapozott, vagy hiányos panaszokat a CUH elfogadhatatlannak tekintheti és elutasíthatja. A nem a CUH felelősségi körébe tartozó tanúsítási tevékenységekkel kapcsolatos panaszokat szintén elfogadhatatlannak tekintjük.

Ha a panaszt névtelenül nyújtják be, a CUH-nak értékelést kell végeznie annak megállapítására, hogy a panasz tartalmaz-e még olyan súlyos elemeket, amelyek miatt nyomon követésre van szükség. Ilyen esetekben a panaszt "aggodalomként" regisztrálják, és az ügyintézés kizárólag belső feladat lesz; a külső felekkel való tájékoztatás és koordináció általában már nem releváns.

Egy csoport, például egy közösség, vagy szakszervezet nevében benyújtott panaszoknak legalább egy kapcsolattartó személyt kell kijelölni a kommunikáció és a további vizsgálatok irányítására.

A CUH biztosítja a panaszos személyazonosságának bizalmas kezelését, kivéve, ha a panaszos személyazonosságának bizalmas kezelése kizárja a panasz érvényes kezelését. Ebben az esetben ezt a panaszossal megbeszélik. Ha a panaszos ragaszkodik személyazonosságának bizalmas kezeléséhez, a CUH-nak arra a következtetésre kell jutnia, hogy nem tudja megfelelően megoldani a panaszt, és a panaszt elfogadhatatlannak nyilvánítja. A panaszos személyazonosságának titkossága akkor szűnik meg, ha a panaszos felhatalmazza a CUH-t az információ megosztására, vagy ha a panaszos maga osztja meg az információt a nyilvánossággal.

Folyamat:

A panaszt először a kifogásolt tevékenységekért felelős igazgatónak, vagy szabványfelelősnek (a továbbiakban: vezető) jelentik.

A panaszt eredetileg kezelő vezető határozza meg, hogy a panasz elfogadható-e.

1. Ha megállapítják, hogy a panasz nem elfogadható, a panaszt és adott esetben az egyéb érdekelt feleket értesítik, és az eljárás lezárul.
2. Ha a panasz elfogadhatónak minősül, az ügyintéző megállapítja, hogy a panasz befolyásolta-e vagy befolyásolhatja-e az ügyfél tanúsítási döntési folyamatának érvényességét. Ha nem, a minőségirányító átadja a panaszt a rendszerirányítónak vagy a tanúsítónak további kezelésre, beleértve az ügyféllel való kommunikációt, az értékelést, a döntéshozatalt és a panasz rögzítését a vonatkozó információs rendszerben.

Ha a panasz érinti, vagy ésszerűen várható, hogy érinti az ügyfél tanúsítási döntési folyamatának érvényességét, akkor a menedzser kezeli a panaszt, és eldönti, hogy szükséges-e az igazgatót bevonni a kezelési folyamatba. Nagyon súlyos panaszok esetén előnyösebb lehet, ha az igazgató maga kezeli a panaszt. Az igazgató munkatársakat jelöl ki a panasz kivizsgálására.

- A közvetlenül az eszközökkel és/vagy módszerekkel kapcsolatos panaszok az SM-hez kerülnek.
- A közvetlenül az irányítási rendszer eljárásaival kapcsolatos panaszokat a minőségbiztosítási vezetőhöz kell rendelni.

A panaszt kezelő alkalmazottak, beleértve a felülvizsgálatban, jóváhagyásban és döntéshozatalban részt vevőket is, nem vehettek részt az értékelési folyamatban vagy a tanúsítási határozatban. Azok az alkalmazottak, beleértve a vezetőket is, akik a panasz benyújtását megelőző két évben tanácsot adtak vagy az adott ügyfél alkalmazásában álltak, nem vehetnek részt a felülvizsgálatban vagy a végeredmény jóváhagyásában.

A kijelölt alkalmazottak a panasz kézhezvételétől számított 10 (tíz) naptári napon belül írásban visszaigazolják a panaszosnak a panasz kézhezvételét. Ennek a visszaigazolásnak legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a kérdés megoldására javasolt ütemterv.
- egy első javaslat a kérdés nyomon követése érdekében teendő lépésekre. Rögzíti a panaszt a megfelelő információs rendszerben.
- Összegyűjti és ellenőrzi az összes szükséges információt (amennyire lehetséges), beleértve a kiváltó okok elemzését, és javaslatokat tesz a további eljárásra, beleértve a korrekciókat és korrekciós intézkedéseket, ha vannak ilyenek.
- A CUH törekszik a panasz időben történő megoldására, és megtesz minden szükséges intézkedést a panasz megoldása érdekében.
- Ha a panasz olyan ügyfelet érint, aki egy irányítási rendszerre vonatkozóan tanúsítvánnyal rendelkezik, a panasz kivizsgálásának ki kell terjednie a tanúsított irányítási rendszer hatékonyságának vizsgálatára is.

A kijelölt alkalmazottak összegyűjtik és ellenőrzik az összes szükséges információt (a lehetséges mértékben), beleértve a kiváltó okok elemzését, a korrekciókat és a korrekciós intézkedéseket, ha vannak ilyenek. Erre a célra az A24 Panasz, fellebbezés és aggály kivizsgálásáról szóló jelentés használható.

A vezető felülvizsgálja az értékelés eredményét, és adott esetben tájékoztatja a igazgatót. Az igazgató dönthet úgy, hogy konzultál a tanácsadó testülettel. Ezután a vezető az összes információ gondos mérlegelése után döntést hoz. A döntést a QM hagyja jóvá.

A határozat jóváhagyását követően a kijelölt munkatársak hivatalosan értesítik a panaszost az eredményről és a kezelési folyamat végéről a korábban megadott határidőn belül, de lehetőleg a panasz beérkezésétől számított három hónapon belül.

A panasz eredményét írásban közlik a panaszossal. A megbízott munkatársak feljegyzést készítenek:

- a panasz,
- annak eredménye,
- minden vonatkozó közlemény
- a panasz megoldása érdekében tett minden intézkedést, beleértve az azonosított korrekciót és a korrekciós intézkedést, a panasszal együtt a vonatkozó információs rendszerben.

A megadott megoldás(ok)tól függően a vezető tájékoztatja az érintett feleket a panasz eredményéről, végrehajtja a meghatározott korrekciókat és korrekciós intézkedéseket, és szükség esetén gondoskodik a panasz nyomon követéséről.

A CUH folyamatosan tájékoztatja a panaszost a panasz felülvizsgálatának előrehaladásáról, különösen, ha fennáll a meghatározott határidő túllépésének veszélye.

Az igazolt ügyféllel kapcsolatos panaszokat, amelyek a panaszeljáráson keresztül mentek keresztül, a CUH-nak megfelelő határidőn belül az adott igazolt ügyfélhez kell továbbítani. A panaszos kérésére a panaszos anonimitását megőrzik. A CUH az igazolt ügyféllel és a panaszossal együttműködve meghatározza, hogy a panasz tárgyát és annak megoldását nyilvánosságra hozzák-e, és ha igen, milyen mértékben.

A panaszok benyújtása, kivizsgálása és az azokkal kapcsolatos döntés semmiképpen sem eredményezhet a panaszossal szembeni megkülönböztető intézkedést.

Ha a CUH úgy dönt és igazolja, hogy a CUH vagy bármely alkalmazottja, tisztségviselője, megbízottja vagy alvállalkozója nem hibás a panaszban meghatározott mértékben, a CUH dönthet úgy, hogy minden költséget és kiadást a panaszosra hárít.

A CUH mindent megtesz a panaszok békés rendezése érdekében. Ha nem sikerül békés megegyezésre jutni, a CUH és az ügyfél között felmerülő minden vitás ügyet a Magyarországon illetékes, az ügyben kizárólagos illetékességgel rendelkező bíróság elé kell terjesztetni, kivéve, ha a felek kölcsönösen, írásban megállapodnak egy másik illetékes bíróságról.

A dokumentum végén található a panaszkezelési folyamat vizuális ábrázolása.

14.e Aggályok

Az aggályok általában belső jellegűek, és az ügyvezető igazgatónak (MD) vagy a minőségirányítási vezetőnek (QM) kell benyújtani. Az ilyen belső jellegű aggályt mindig írásban kell benyújtani, és egyértelműen azonosítani kell az aggályt megfogalmazó személyt vagy szervezetet. Az aggályokat a weboldalon elérhető A23 Panasz/Fellebbezés/Aggály Regisztrációs Űrlap használatával lehet benyújtani. Az aggályok külső forrásból is származhatnak, például egy állításból. Ilyen esetekben az aggályt nem kell hivatalosan benyújtani, de ha elegendő információ áll rendelkezésre, akkor a belső aggályokkal azonos eljárást kell követni a külső aggályok esetében is.

Eljárás:

Az aggályt a Tanúsítási Igazgatónak, az SM-nek vagy a QM-nek kell jelenteni, aki felelős az aggály tárgyát képező tevékenységekért (a továbbiakban: vezető). Az aggály érvényességét azt megállapítva kell meghatározni, hogy az aggály érinti vagy érintheti-e a tanúsítási folyamat érvényességét. Csak az érvényes aggályok kerülnek feldolgozásra. A vezető munkatársakat jelöl ki az aggály kivizsgálására. Az aggálykezelési folyamatban részt vevő valamennyi munkatársnak, beleértve azokat is, akik a felülvizsgálatban, jóváhagyásban és döntéshozatalban részt vesznek, különbözniük kell azoktól, akik az értékeléseket végezték és a tanúsítási döntéseket meghozták. Semmilyen munkatárs, beleértve a vezető beosztásúakat is, aki tanácsadást nyújtott az adott ügyfélnek, vagy az ügyfél alkalmazásában állt az aggály benyújtását megelőző két éven belül, nem vehet részt az aggályra vonatkozó döntés felülvizsgálatában vagy jóváhagyásában.

A kijelölt munkatársak az aggály kézhezvételétől számított tíz (10) naptári napon belül írásban visszaigazolják annak kézhezvételét. Ez a visszaigazolás legalább a következőket tartalmazza:

- az aggály kezelésének ütemtervét;
- első javaslatot az aggály nyomán követésére szolgáló intézkedésekre;
- annak meghatározását, hogy az aggály a CUH felelősségi körébe tartozó tanúsítási tevékenységre vonatkozik-e, és így elfogadható-e.

A kijelölt munkatársak összegyűjtik és ellenőrzik az összes szükséges információt (amennyire lehetséges), beleértve a gyökérokelemzést, valamint javaslatot tesznek a további lépésekre, beleértve a javításokat és helyesbítő intézkedéseket, ha alkalmazható. Ehhez felhasználható az A24 Panaszok, Fellebbezések és Aggályok Vizsgálati Jelentés. A CUH törekszik az aggály időben történő megoldására, és minden szükséges további intézkedést megtesz annak rendezésére. Ha az aggály egy olyan ügyfélre

vonatkozik, aki tanúsított irányítási rendszerrel rendelkezik, az aggály vizsgálatának ki kell terjednie a tanúsított irányítási rendszer hatékonyságának értékelésére is.

A vezető felülvizsgálja a vizsgálat eredményét, és tájékoztatja az érintett feleket. A vezető dönthet úgy, hogy konzultál a Tanácsadó Testülettel, és minden információ gondos mérlegelése után döntést hoz. A döntés magában foglalhatja annak szükségességét, hogy azonnali értékelést végezzenek az ügyfélnél, vagy hogy az aggályokat a következő értékelés során ellenőrizzék. A döntést a QM hagyja jóvá.

A jóváhagyást követően a kijelölt munkatársak – amennyiben alkalmazható – írásban hivatalosan értesítik az érintett felet az eredményről és az aggálykezelési folyamat lezárásáról, valamint a döntés indoklásáról az aggály kézhezvételétől számított három (3) hónapon belül. A kijelölt munkatárs rögzíti az aggályt, annak eredményét és az aggály megoldására tett intézkedéseket a releváns információs rendszerben egyedi azonosító alatt, beleértve a megállapított javításokat és helyesbítő intézkedéseket.

A QM végrehajtja a megállapított javításokat és helyesbítő intézkedéseket, valamint kezeli az aggály nyomon követését.

Az aggálykezelési folyamat vizuális ábrázolását lásd a dokumentum végén

14.f Követelések

A követelést mindig írásban kell benyújtani, és egyértelműen azonosítani kell a követelést benyújtó személyt vagy szervezetet. Csak angol vagy magyar nyelvű követelések kerülnek elfogadásra, kivéve, ha írásban másként állapodtak meg.

A CUH felelőssége bármilyen természetű és bármilyen okból eredő, szerződésszegéssel és/vagy a kellő szaktudás és gondosság elmulasztásával kapcsolatos veszteség, kár vagy kiadás tekintetében semmilyen körülmények között nem haladhatja meg a CUH-val kötött vonatkozó szerződés alapján a konkrét szolgáltatásokért fizetendő díj vagy jutalék összegének tízszeresét (10-szeresét). A CUC nem vállal felelősséget közvetett vagy következményes veszteségekkel kapcsolatos követelésekért, ideértve a nyereségkiesést és/vagy jövőbeli üzlet elvesztését és/vagy termelésekiesést és/vagy az ügyfél által kötött szerződések felmondását.

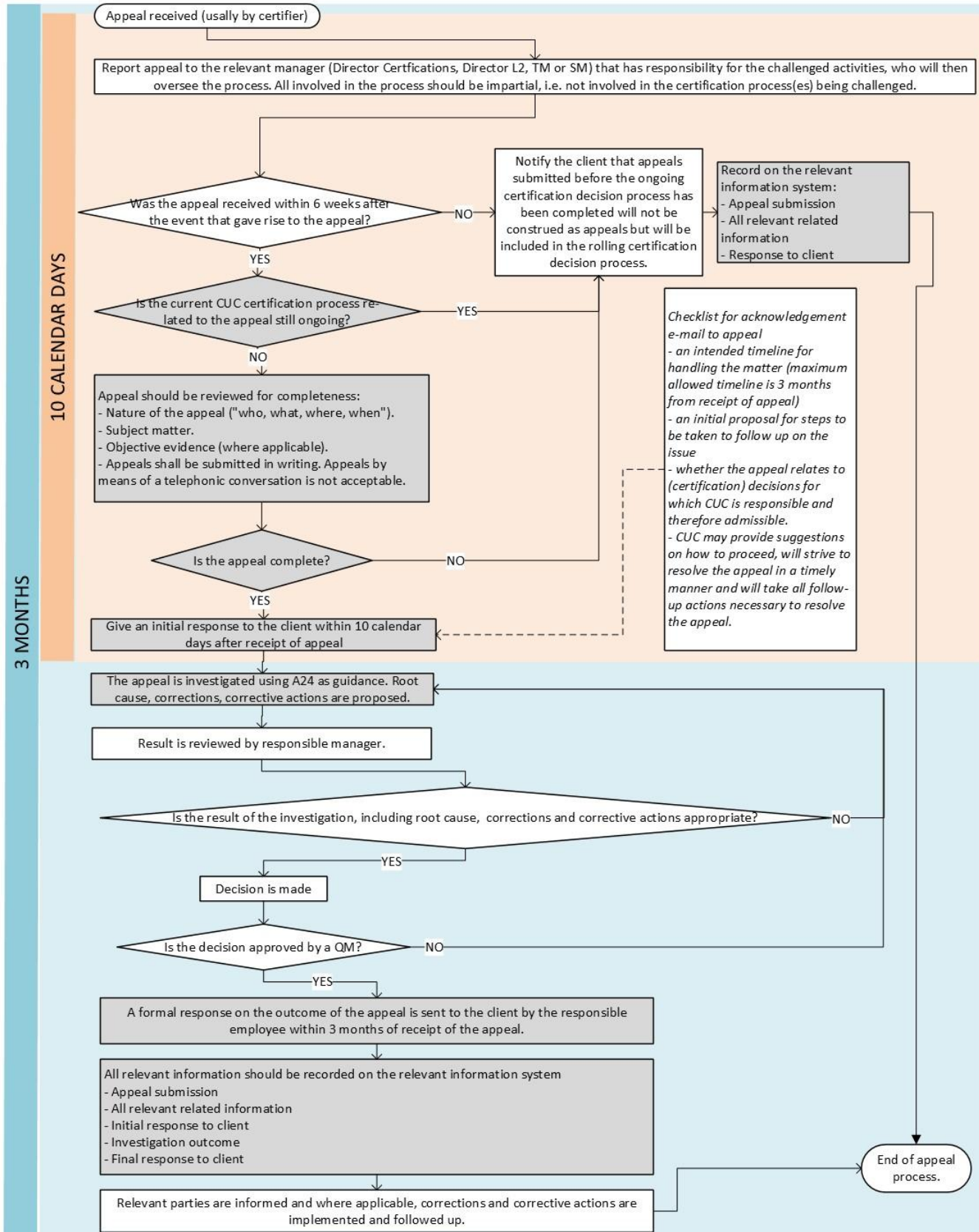
A követelés kézhezvételét követően a Tanúsítási Igazgatót azonnal értesíteni kell. A Tanúsítási Igazgató kijelöl egy munkatársat a követelés kezelésére, akit a tanúsító vagy az érintett auditor segíthet. A követelést – beleértve az összes információt annak kezeléséről – egyedi azonosító alatt rögzíteni kell a releváns információs rendszerben. A Tanúsítási Igazgató dönthet úgy, hogy a követelést írásban elutasítja a szerződési feltételekre való hivatkozással.

A Tanúsítási Igazgató gondoskodik arról, hogy ne hangozzanak el olyan nyilatkozatok, és ne történjenek olyan cselekmények, amelyekből a felelősség elismerése vagy bármilyen kártérítési kötelezettség megállapítható lenne.

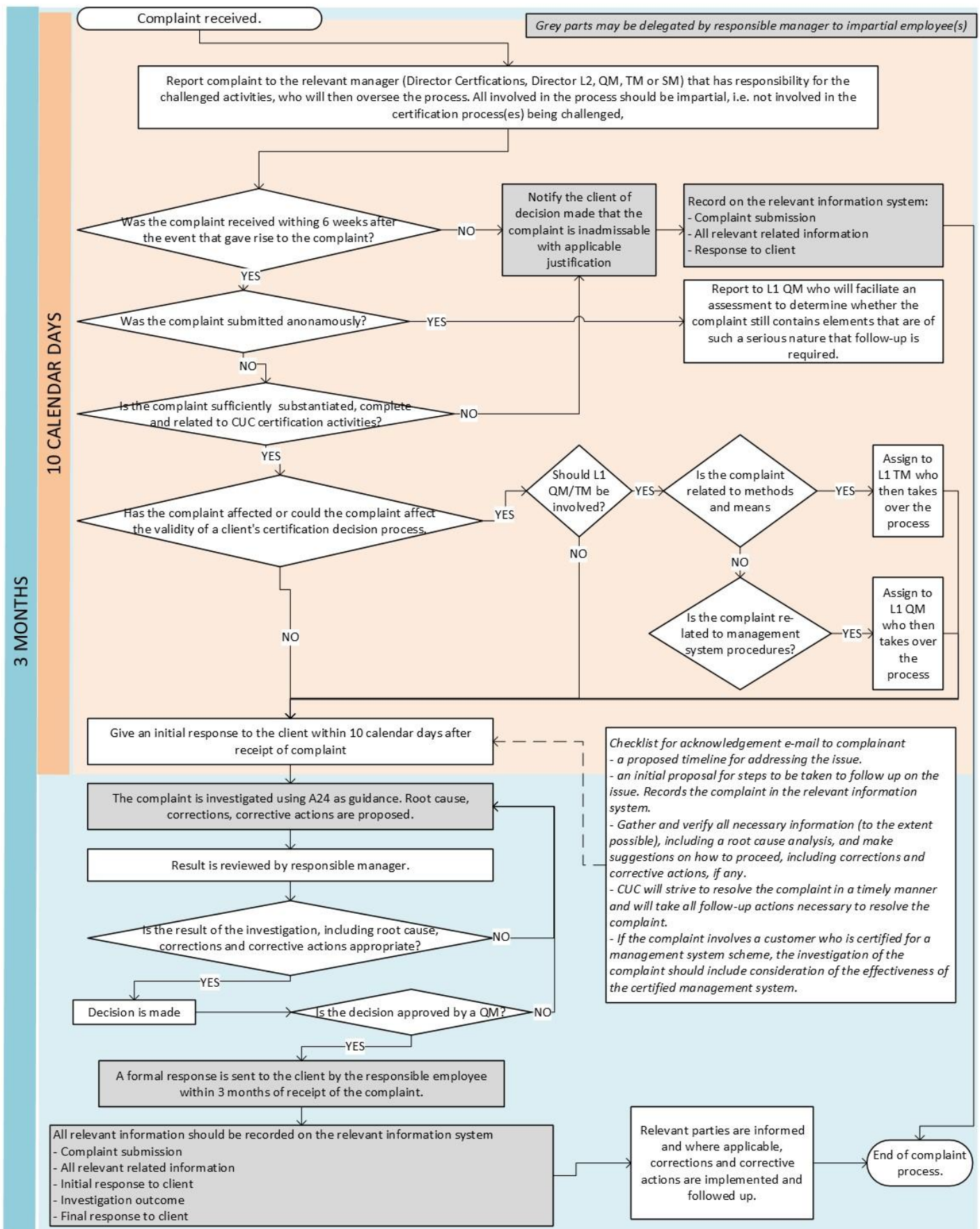
A Tanúsítási Igazgató dönthet úgy, hogy a biztosítótársaságot haladéktalanul (30 napon belül) értesíti a követelés és a körülmények minden lényeges részletéről. A követeléssel kapcsolatos minden releváns levelezést a biztosítótársaságnak is meg kell küldeni.

GENERAL APPEAL PROCEDURE TO BE FOLLOWED IN CASE SCHEME DOES NOT SPECIFY STRICTER REQUIREMENTS

Grey parts may be delegated by responsible manager to impartial employee(s)



GENERAL COMPLAINT PROCEDURE TO BE FOLLOWED IN CASE SCHEME DOES NOT SPECIFY STRICTER REQUIREMENTS



GENERAL CONCERN PROCEDURE TO BE FOLLOWED IN CASE SCHEME DOES NOT SPECIFY STRICTER REQUIREMENTS

Grey parts may be delegated by responsible manager to impartial employee(s)

