



FELLEBBEZÉSEK ÉS PANASZOK KEZELÉSE

Amennyiben valaki kifogással él a VantaSec Kft.-vel szemben, úgy a panaszt késedelem nélkül írásban be kell nyújtani az ügyvezető igazgatónak. Ha a panasz az ügyvezető igazgatóval szemben merül fel, a reklamációt a VantaSec Kft. tanúsítási igazgatójának kell címezni.

A reklamáció átvételét írásban vissza kell igazolni. Ezt követően a panaszt a VantaSec Kft. elfogultság nélkül kivizsgálja és kielégítő eredmény esetén a vizsgálatot lezárja. A vizsgálat lezárását követően a panasztevő tájékoztatást kap arról, hogy a vizsgálat eredményesen lezárult.

A VantaSec Kft.-hez beérkező valamennyi írásos vagy szóbeli panasz az iktatást követően 60 napon belül kivizsgálásra kerül. A panaszbejelentést követően a lehető legrövidebb időn belül írásban értesítést kap a panasztevő arról, hogy a kivizsgálás folyamata elindult, majd ennek eredményéről, lezárásról szintén a lehető legrövidebb időn belül írásban értesíti őt.

A kivizsgálás folyamata VantaSec Kft. által működtetett irányítási rendszerekben történik, ahol valamennyi információ és dokumentum, a bizalmas kezelés hatálya alá tartozik.

Minden olyan panaszbejelentés alkalmával, ahol egy tanúsított szervezetet érint a bejelentés, a korábbi valamennyi audit eredménye áttekintésre kerül, hogy az egyes felülvizsgálatok, milyen kimenettel zárultak.

A megalapozott panaszbejelentéssel kapcsolatos vizsgálatot, döntést, majd a döntés eredményének közlését minden esetben a VantaSec Kft. kijelölt személye(i) végzi(k), aki(k) semmilyen szinten nem voltak – és pillanatig sem – érintettek a panasz tárgyában.

A panasz kivizsgálásának lezárását követően a panaszos írásban értesítést kap az eredményről, majd a tájékoztatást követően írásbeli megállapodás készül, hogy a panasz tárgyát és megoldását az érintettek nyilvánosságra hozzák-e, ha igen, milyen formában és terjedelemben. Az ügy nyilvánosságra hozatala a lezárást követő 30 napon belül kell, hogy megtörténjen.





3 Fellebbezések, panaszok kezelése

3.1 Az eljárás célja

Az eljárás célja, hogy a VantaSec Kft. szabályozottan, az előírásoknak megfelelően kezelje és/vagy vizsgálja ki a beérkező fellebbezéseket, panaszokat.

3.2 Érvényességi terület

Jelen eljárás a VantaSec Kft. egészére terjed ki.

3.3 Hivatkozások

- MSZ EN ISO/IEC 17021-1:2016 Megfelelőségértékelés. Irányítási rendszerek auditját és tanúsítását végző szervezetekre vonatkozó követelmények

3.4 Fogalom-meghatározások

Fellebbezés	A VantaSec Kft. által hozott tanúsítási döntés ellen irányuló írásos dokumentum.
Fellebbezési eljárás	A VantaSec Kft. tanúsítási döntéseinek el nem fogadása esetén indított eljárás, amely az Igazgató Testület összehívásával indul és egy objektív döntéssel zárul, amelyet a Fellebbező ismételt megkifogásolhat.
Fellebbezési bizottság	Ad hoc jelleggel életre hívott 3 pártatlan és független auditorból és/vagy szakértőből álló bizottság, akik az Igazgató Testület kérésre dolgoznak együtt, egy adott fellebbezés kivizsgálásával kapcsolatosan. Javaslati hatáskörrel és a döntésben egy szavazattal rendelkezik.
Panasz	A VantaSec Kft. tevékenysége és személyzete munkájával, kapcsolatos észrevétel, amely érkezhetsz írásban és szóban egyaránt. Továbbá panasznak kezelendő minden olyan bejelentés, amely a VantaSec Kft. által tanúsított partnerekkel vagy tevékenységükkel, tanúsított termékükkel kapcsolatosan érkezik.
Igazgató Testület	A VantaSec Kft. szakmai munkáját felügyelő testület.

3.5 Felelősségi és hatáskörök

A **tanúsítási igazgató** felelőssége minden fellebbezés és panasz jelen eljárásban leírtak szerinti kezelése. A **minőségirányítási vezető** felelőssége arról gondoskodni, hogy az egyes folyamatok esetén a dokumentálás és majd a végrehajtandó helyesbítő, megelőző intézkedés dokumentáltan, nyomonkövethető módon történjen.

Az **Igazgató Testület** felelőssége a VantaSec Kft. szakmai munkáját kellő mértékben ellenőrizni, szükség esetén határozatot hozni, a szakmai munka fejlesztésére, jobbra tételére.

A VantaSec Kft. **minden munkatársának** felelőssége a hozzá beérkező panaszokat továbbítani a **tanúsítási igazgató** felé.

3.6 Folyamatszabályozás

3.6.1 Fellebbezések kezelése

Fellebbezési kérelmet a VantaSec Kft. döntése ellen a szervezet **tanúsítási igazgatójának** lehet írásban benyújtani a kifogásolt határozat kézhezvételétől számított 15 napon belül. A fellebbezésnek az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a fellebbezést benyújtó adatait,
- a fellebbezés tárgyát, okát,
- dátumot, cégszerű aláírást.

A beérkezett fellebbezést a **tanúsítási koordinátor** érkezteti, iktatja, majd továbbítja a **minőségirányítási vezetőnek**, aki egy egyedi sorszámos eltérési lap indításával gondoskodik a fellebbezés nyomon követhetőségéről, majd a lezárást követően helyesbítő, megelőző tevékenységek indításáról. Az eltérési lap indításakor a **minőségirányítási vezető** írásban visszajelez a fellebbezőnek, hogy a kivizsgálás megindult.

A vizsgálat során valamennyi keletkező dokumentumon, feljegyzésen, kapcsolódó levelezésen – elektronikus levél is – az eltérési lap sorszáma minden esetben szerepel.

A **tanúsítási igazgató** áttekinti a fellebbezés tárgyát, majd összegyűjti és áttanulmányozza azon korábbi fellebbezéseket, amelyek hasonló témával foglalkoztak. A korábbi fellebbezések áttekintését követően megkezdi kivizsgálni az ügyet, amelynek megállapításait írásban közli a **Fellebbező**vel.

Amennyiben a **Fellebbező** a **tanúsítási igazgató** által tett megállapításokkal nem elégedett és ezt írásban jelzi a VantaSec Kft.-nak, a **tanúsítási igazgató** köteles az **Igazgató Testület**et összehívni és az ügy kivizsgálását hatáskörükbe átadni.

Az **Igazgató Testület elnöke** a fellebbezés kézhezvételét követő 60 napon belül köteles a fellebbezést elbírálni. Ilyen esetekben **Fellebbezési Bizottság** felállítására kerül sor, amely tagjait tekintve 3 pártatlan és független auditorból és/vagy szakértőből áll és vállalják a fellebbezési eljárásban való részvételét.

A **Fellebbezési Bizottság** összetételéről a **tanúsítási igazgató** írásban tájékoztatja a **Fellebbezőt**, akinek a tájékoztatást követő 8 napon belül van lehetősége kifogást emelni - indoklással együtt - írásban a **Fellebbezési Bizottság** bármely tagja ellen.

A benyújtott indokok alapján az **Igazgató Testület** dönt azok elfogadhatóságáról vagy elutasításáról. Az indokok elfogadása esetén az **Igazgató Testület elnöke** megváltoztatja a **Fellebbezési Bizottság** összetételét. Amennyiben határidőn belül írásbeli észrevétel és kifogás nem érkezik a **Fellebbező** részéről, úgy a **Fellebbezési Bizottság** összetétele elfogadottnak tekintendő.

A 3 tagú ad hoc **Fellebbezési Bizottság** megvizsgálja a szervezetnél lefolytatott auditokkal kapcsolatos valamennyi dokumentumot, a tanúsítási döntéseket, a kapcsolódó határozatokat, levelezéseket annak érdekében, hogy megalapozott döntést tudjon hozni.

Azokban az esetekben, amikor a **Fellebbezési Bizottság** szükségesnek látja, helyszíni szemlét tarthat az objektív döntés meghozhatósága érdekében. A **Bizottság** a megvizsgált tények alapján jelentést készít, és javaslatot tesz az **Igazgató Testület**nek a fellebbezéssel kapcsolatos döntés meghozatalára.

A döntés az **Igazgató Testület** rendkívüli ülésén történik, ahol a **Fellebbezési Bizottság** képviselője 1 szavazati joggal rendelkezik. Az **Igazgató Testület** döntését egyszerű többséggel hozza meg, szavazategyenlőség esetén a **Testület elnökének** szavazata dönt.

Az **Igazgató Testület** határozatának eredményéről a **tanúsítási igazgató** írásban tájékoztatja a **Fellebbezőt**, amelynek eredménye lehet:

- a fellebbezést elfogadó,
- a fellebbezés elutasító (jogorvoslati lehetőséggel élhet a Fellebbező) döntés.

3.6.2 Panaszok kezelése

A VantaSec Kft.-hez beérkező valamennyi írásos panasz az iktatást követően 60 napon belül kivizsgálásra kerül. A panaszbejelentést követően VantaSec Kft. **tanúsítási igazgatója** megvizsgálja a bejelentést, hogy valóban olyan tanúsítási tevékenységgel kapcsolatos-e, amelyekért VantaSec Kft. felel.

- Amennyiben igen, a **tanúsítási igazgató** a lehető legrövidebb időn belül írásban értesíti a panasztevőt arról, hogy a kivizsgálás folyamata elindult, majd ennek eredményéről, lezárásról szintén a lehető legrövidebb időn belül írásban értesíti őt.
- Amennyiben nem a tanúsítási tevékenységre irányul a panasz, a **tanúsítási igazgató** a lehető legrövidebb időn belül írásban tájékoztatja a panaszost megállapításairól.

A kivizsgálás folyamata VantaSec Kft. által működtetett minőségirányítási rendszerben történik, ahol valamennyi információ és dokumentum, a bizalmas kezelés hatálya alá tartozik. A kivizsgálásról az érintetteken kívül más számára VantaSec Kft. részéről információ nem adható ki. Ez alól kivétel:

- Hatósági eljárás, peres és nem peres eljárások, vagy
- Nemzeti Akkreditáló Hatóság felszólítására adandó információszolgáltatás.

Minden olyan panaszbejelentés alkalmával ahol egy tanúsított szervezetet érint a bejelentés, a **tanúsítási igazgató** a korábbi valamennyi audit eredményét áttekinti, hogy az egyes felülvizsgálatok, milyen kimenettel zárultak.

Minden panaszbejelentés kivizsgálása során a VantaSec Kft. **minőségirányítási vezetője** – az **asszisztens** általi érkeztetést, iktatást követően - egy eltérési lap indításával gondoskodik a nyomunkövethetőségről. Ezt követően visszajelez a panaszosnak, hogy a kivizsgálás elindult. Az eltérési lap egyedi sorszáma, a kivizsgálás során keletkező dokumentumon, feljegyzésen, levelezésen – elektronikus levélen is – szerepel.

Amennyiben a kivizsgálás során VantaSec Kft.-nek helyesbítő, vagy megelőző intézkedést kell hoznia, a **minőségirányítási vezető** gondoskodik annak dokumentáltságáról és hatékonyságáról.

ELJÁRÁS-UTASÍTÁS



A **tanúsítási igazgató** felelőssége, hogy a panaszbejelentést követően a lehető leghamarabb, a kellő mértékű objektivitáshoz és indokoltság megállapításához összegyűjtsön kellő mennyiségű információt, dokumentumot.

A megalapozott panaszbejelentéssel kapcsolatos vizsgálatot, döntést, majd a döntés eredményének közlését minden esetben a VantaSec Kft. **tanúsítási igazgatója** által kijelölt személy(ek) végzi(k), aki(k) semmilyen szinten nem voltak – és pillanatig sem - érintettek a panaszt tárgyában.

A panasz kivizsgálásának lezárását követően a **tanúsítási igazgató** írásban értesíti a panaszost az eredményről. A tájékoztatást követően a **tanúsítási igazgató** kezdeményezi azt az írásos megállapodás, hogy a panasz tárgyát és megoldását az érintettek nyilvánosságra hozzák-e, ha igen, milyen formában és terjedelemben. Az ügy nyilvánosságra hozatala a lezárást követő 30 napon belül kell, hogy megtörténjen.