This document is the property of **CQA Certification**. Any production, even partial, of the document is forbidden unless directly authorized.

PROCEDURE FOR HANDLING COMPLAINTS AND APPEALS OF CQA CERTIFICATION

In accordance with **ISO/IEC 17021-1:2015**

Revision	Date	Description	Drafted by	Verified By	Approved By
00	*20.07.25*	*First System Procedure Issue*	S. Di Franco	M. Schmidt	M. Schmidt

Revision Matrix

This document is the property of **CQA Certification**. Any production, even partial, of the document is forbidden unless directly authorized.

INDEX

1. CÉL ÉS ALKALMAZÁSI TERÜLET 3

3. TERMINI E DEFINIZIONI 3

5. PANASZ ELKÜLDÉSE 4

5.1 Panaszok vagy fellebbezések területei 4
5.2 Ki nyújthat be panaszt? 5

6. ADATBIZTONSÁG 5

7. PANASZOK ÉS FELLEBBEZÉSEK KEZELÉSE 6

7.1 Visszaigazolás 6
7.2 Regisztráció és nyomonkövethetőség 6
7.3 Előzetes értékelés 7
7.4 Előzetes vizsgálat 7
7.5 Javító Intézkedések és Döntés 8
7.6 Közbenső kommunikáció 8
7.7 Eredmény közzététele 9
7.8 Zárás és archiválás 10

This document is the property of **CQA Certification**. Any production, even partial, of the document is forbidden unless directly authorized.

1. Cél és Alkalmazási terület

Jelen eljárás meghatározza CQA Certification-hez benyújtott panaszok és fellebbezések kezelésének módját.
A cél egy **átlátható, pártatlan és gyors** folyamat biztosítása, amelynek célja:

- minden panasz vagy fellebbezés átvétele és kezelése;
- az érintett felek jogának védelme, hogy esetleges szolgáltatáshiányokat jelentsenek vagy tanúsítási döntéseket kifogásoljanak;
- CQA Certification irányítási rendszerének folyamatos fejlesztésének elősegítése.

Az eljárás a következőkre vonatkozik:

- minősített ügyfelektől, minősítést kérőktől vagy érintett harmadik felektől érkező panaszok;
- CQA Certification által hozott minősítési döntésekkel kapcsolatos fellebbezések.

2. Normatív Hivatkozások

Jelen eljárás a nemzetközi szabványokban és a vonatkozó akkreditációs dokumentumokban meghatározott követelményeken, valamint CQA Certification belső eljárásain és modelljein alapul. Különösképpen a következőkön:

[1] ISO/IEC 17021-1:2015 – Conformity assessment – Requirements for bodies providing audit and certification of management systems.
[2] ISO 9001:2015 – Minőségirányítási Rendszerek.
[3] ISO 14001:2015 – Környezetirányítási Rendszerek.
[4] ISO 45001:2018 – Munkahely,Egészség és Biztonsági Irányítási Rendszerek .
[5] NAR-54 – Panaszok és fellebbezési eljárások kezelése.
[6] IAF MD 7 – Harmonization of Sanctions and Dealing with Fraudulent Behaviour.

3. Termini e Definizioni

[1] **Panasz (Complaint):** CQA Certification vagy egy általa tanúsított szervezet tevékenységével kapcsolatos, bármely érdekelt fél által benyújtott, fellebbezéstől eltérő elégedetlenség kifejezése. A panaszok viselkedésre, döntésekre, kommunikációra, a tanúsítási védjegy helytelen használatára vagy a tanúsítási rendszerrel kapcsolatos egyéb szempontokra vonatkozhatnak.

[2] **Fellebbezés (Appeal**): tanúsított vagy tanúsítás alatt álló ügyfél által benyújtott hivatalos kérelem, amelynek célja CQA Certification által a tanúsítás kiadásával, fenntartásával, megújításával, felfüggesztésével, csökkentésével vagy visszavonásával kapcsolatban hozott döntés újbóli megvizsgálása.

[3] **Bejelentő (Complainant/Appellant):** a panaszt vagy fellebbezést benyújtó természetes vagy jogi személy. Ez lehet ügyfél, alkalmazott, auditor, hatóság, versenytárs, fogyasztó vagy bármely más érdekelt fél.

[4] **Érdekelt fél (Interested party):** olyan személy, aki befolyásolhatja vagy akire hatással lehet CQA Certification tevékenységei és döntései. Ide tartoznak az ügyfelek, alkalmazottak, auditorok, akkreditáló testületek, hatóságok, egyesületek, versenytársak és a nagyközönség.

[5] **Nemmegfelelőség (NC):** egy meghatározott követelmény (normatív, szabályozási, szerződéses vagy eljárási) nem teljesítése. Ha egy panaszt elfogadnak, azt az NcM-M-1-2 formanyomtatványon nem megfelelőségként rögzítik.

[6] **Javító intézkedés (Corrective action):** az azonosított nem megfelelőség okának kiküszöbölésére tett intézkedés, annak érdekében, hogy megakadályozzák annak ismételt előfordulását. A korrekciós intézkedéseket az NcM-M-1-3 formanyomtatványon rögzítik.

[7] **Javítás (Correction):** a feltárt nem megfelelőség kiküszöbölésére tett intézkedés (például egy dokumentum javítása vagy egy közlemény pontosítása). A korrekciós intézkedéssel ellentétben a javítás nem hat a kiváltó okra.

[8] **Tanúsítási és pártatlansági bizottság (Certification and Impartiality Safeguarding Committee):** CQA Certification független szerve, amely a panaszokat és fellebbezéseket kezeli. Két harmada a szervezeten kívüli tagokból áll, hogy biztosítsa a pártatlanságot, az átláthatóságot és az összeférhetetlenség hiányát.

[9] **Panaszok és fellebbezések nyilvántartása (Complaint & Appeal Logbook):** hivatalos dokumentum, amelyben minden panaszt és fellebbezést nyilvántartanak, feltüntetve a beérkezés dátumát, a bejelentőt (ha azonosított), az értékeléseket, a döntéseket és a végső eredményeket.

This document is the property of **CQA Certification**. Any production, even partial, of the document is forbidden unless directly authorized.

[10] **Pártatlanság:** az az elv, miszerint CQA Certification döntéseit és tevékenységeit teljes mértékben összeférhetetlenség, nemkívánatos befolyásolás és kereskedelmi nyomás nélkül kell meghozni.

[11] **Titoktartás:** a panasz vagy fellebbezés keretében kapott információk védelmének kötelezettsége, biztosítva, hogy azok csak az arra jogosult személyzet számára legyenek hozzáférhetők, és kizárólag az ügy kezelésére használhatók fel.

[12] **Átláthatóság:** az elv, amely biztosítja, hogy CQA Certification folyamatai világosak, érthetőek és hozzáférhetők legyenek minden érdekelt fél számára, többek között az eljárások weboldalon történő közzétételével.

4. Felelősség

[1] **Tanúsítási és pártatlansági bizottság:** független szerv, amely a panaszokat és fellebbezéseket kezeli; tagjainak **2/3-a CQA Certification külső tagja**.
[2] **Technikai Vezetés:** felügyeli a folyamatot és jóváhagyja a végső döntéseket.
[3] **Az Irányítási Rendszer felelőse (MSM):** biztosítja az eredmények nyilvántartását, nyomon követhetőségét és közlését.

5. Panasz elküldése

CQA Certification egy speciális rendszert biztosít, amely lehetővé teszi minden érdekelt fél számára, hogy egyszerűen és biztonságosan benyújtson panaszt vagy fellebbezést.

A bejelentéseket két hivatalos csatornán keresztül lehet benyújtani:

[1] **Online űrlap**, amely a https://cqacertification.eu/complains/ oldalon érhető el.
   a. Az űrlap lépésről lépésre végigvezeti a felhasználót:
   b. lehetővé teszi a bejelentés típusának kiválasztását (*panasz* vagy *fellebbezés*);
   c. lehetőséget kínál (nem kötelező) a kapcsolattartási adatok megadására, hogy a felhasználó frissítéseket kapjon az ügy előrehaladásáról;
   d. helyet biztosít a bejelentés tárgyát képező tények részletes leírására.

[2] **E-mail-** en keresztül, a claim@cqacertification.eu címen, amelyet közvetlenül CQA Certification belső bizottsága kezel, és amelyhez kizárólag az arra jogosult személyzet fér hozzá, a bizalmasság és a pártatlanság biztosítása érdekében.

Mindkét esetben minden panaszt vagy fellebbezést nyilvántartásba vesznek, nyomon követnek és képzett személyzet kezeli, amely garantálja a tisztességes, átlátható és független kezelést.

5.1 Panaszok vagy fellebbezések területei

A bejelentések megfelelő elküldésének és elemzésének megkönnyítése érdekében CQA Certification néhány **fő témakört** határozott meg. Ez a besorolás segít a panaszosnak jobban azonosítani bejelentése jellegét és a legmegfelelőbb kategóriába sorolni azt:

- **Audit és tanúsítási tevékenységek**
- Az auditorok magatartásával, a mintavétel helyességével, az audit időtartamának betartásával és az alkalmazott módszerek megfelelőségével kapcsolatos panaszok.
- **Tanúsítási döntések**
- A tanúsítás kiadásával, felfüggesztésével, hatályának korlátozásával, visszavonásával vagy meg nem újításával kapcsolatos viták.
- **Szerződéses kérdések és kommunikáció**
- A szerződések átláthatóságának hiánya, hiányos vagy félrevezető információk, a tanúsítványok, jelentések vagy hivatalos közlemények késedelmes továbbítása.

Pártatlanság és összeférhetetlenség

This document is the property of **CQA Certification**. Any production, even partial, of the document is forbidden unless directly authorized.

- Jelentések az auditorok és a tanúsított szervezetek közötti nem megfelelő kapcsolatokról, nem megengedett tanácsadásról vagy a szervezet függetlenségét veszélyeztető körülményekről.

A tanúsítás nem megfelelő használata

- CQA Certification által kiadott logó, védjegy vagy tanúsítványok helytelen használata.
- **Korábbi panaszok és fellebbezések kezelése**
- A már benyújtott bejelentésekre adott válaszok hiánya, nem kielégítő kezelés vagy hatékony korrekciós intézkedések hiánya.

A szervezet irányítása és pártatlansága

- Szerkezeti hiányosságok a Pártatlanság Megőrzési Bizottság vagy a szervezet más irányító testületeinek működésében.

5.2 Ki nyújthat be panaszt?

Bármely érdekelt fél jogosult panaszt vagy fellebbezést benyújtani CQA Certificationhoz. Különösen a következők jelentenek be panaszt:

- **Tanúsított ügyfelek vagy tanúsítást kérelmezők**, akik a tanúsítási folyamat vagy döntések bizonyos aspektusait szeretnék vitatni.
- **Auditorok, vezető auditorok és technikai szakértők**, akik az audit tevékenységekben vesznek részt, és akik az ellenőrzések során feltárt kritikus pontokat jelentenek be.
- **CQA Certification belső személyzete és külső munkatársai**, amennyiben a szervezet elveivel ellentétes rendellenességeket vagy magatartásokat észlelnek.
- **Érintett harmadik felek**, például a tanúsított szervezetek végfelhasználói, fogyasztók, versenytársak vagy beszállítók.
- **Hatóságok és intézmények**, nemzeti vagy helyi szinten, amelyek ellenőrzési, szabályozási vagy felügyeleti hatáskörrel rendelkeznek.
- **Akkreditáló szervezetek és szakmai szövetségek**, amelyek ellenőrzési vagy kollektív képviseleti tevékenységet folytatnak.

Ez a széles körű nyitottság garantálja, hogy a panasz- és fellebbezési rendszer hatékony eszköz legyen a **részvétel, az átláthatóság és a folyamatos fejlesztés** érdekében.

6. Adatbiztonság

CQA Certification kiemelt fontosságot tulajdonít a személyes adatok védelmének és a beérkezett bejelentések titkosságának. A rendszer úgy lett kialakítva, hogy minden érintett fél teljes biztonságban nyújthasson be panaszt vagy fellebbezést.

A bejelentőnek lehetősége van választani:

- **Azonosítja magát**, vagy megadja **elérhetőségét** (például e-mail címet vagy telefonszámot), hogy rendszeresen tájékoztatást kapjon a panasz feldolgozásának előrehaladásáról és eredményéről.
- **Anonim marad**, és nem ad meg semmilyen személyes adatot. Ebben az esetben az anonimitás teljes mértékben garantált, és a bejelentőre vonatkozó információk nem kerülnek rögzítésre.

Az esetlegesen megadott adatok kezelése a személyes adatok védelmére vonatkozó hatályos jogszabályok (679/2016/EU rendelet – GDPR) teljes mértékben tiszteletben tartásával történik, és kizárólag a következő célokra használhatók fel:

- a panasz vagy fellebbezés megfelelő kezelése;
- a bejelentővel való kommunikáció (ha a bejelentő úgy döntött, hogy megadja elérhetőségét);
- a bejelentések belső kezelése CQA Certification belső bizottsága által.

Az adatok semmilyen esetben sem kerülnek közzétételre vagy a fentiekben megjelöltektől eltérő célokra történő felhasználásra.

Így a rendszer garantálja mind az **anonimitáshoz való jogot**, mind a **személyes adatok védelmét** azok számára, akik visszahívást kérnek.

This document is the property of **CQA Certification**. Any production, even partial, of the document is forbidden unless directly authorized.

7. Panaszok és fellebbezések kezelése

Miután hivatalos módon (online űrlapon vagy erre a célra szolgáló e-mail címen) panaszt vagy fellebbezést nyújtottak be, CQA Certification strukturált és átlátható eljárást alkalmaz annak megfelelő kezelése érdekében.

A feldolgozás a következő fejezetekben leírtak szerint zajlik.

7.1 Visszaigazolás

A fogadás visszaigazolása az első konkrét lépés, amellyel CQA Certification jelzi a bejelentőnek, hogy bejelentését fogadta és megkezdte a kezelési folyamatot. Ez tehát nem pusztán formális intézkedés, hanem alapvető fontosságú lépés a **átláthatóság és a bizalom** kialakításához a tanúsító szervezet és az érintett fél között.

A panasz vagy fellebbezés kézhezvételétől számított legfeljebb **tíz munkanapon** belül CQA Certification hivatalos értesítést küld a panasz vagy fellebbezés átvételéről. Ezt az értesítést a bejelentő által megadott csatornán – általában e-mailben – küldjük el, és célja annak megerősítése, hogy az ügyet nyilvántartásba vettük, és az a jelen eljárásnak megfelelően fog zajlani.

Az értesítés tartalma világos és megnyugtató. A puszta átvételi értesítésen túlmenően megjelölik a bejelentésnek a McA-M-1-1 – Complaint & Appeal Logbook (Panaszok Jegyzőkönyve) nyilvántartásban kapott **azonosító számát**, a **hivatalos átvételi dátumot**, a panaszos által bejelentett **tárgy összefoglalását**, valamint egy időbeli hivatkozást, amely előrevetíti a kezelés főbb szakaszait (például a végső eredmény közlését 90 napon belül). Emellett megadnak egy közvetlen elérhetőséget is, amelyen a bejelentő további információkat adhat meg vagy magyarázatot kérhet.

A beérkezésről szóló visszaigazolás tehát kettős funkciót tölt be: egyrészt garantálja az ügy **nyomon követhetőségét**, másrészt megerősíti azt a benyomást, hogy CQA Certification minden beérkezett észrevételt komolyan és pártatlanul kezel.

Fontos hangsúlyozni, hogy az **anonim bejelentéseket** is ugyanolyan figyelemmel kezelik. Ilyen esetekben, mivel nem lehet visszaigazolást küldeni a bejelentőnek, a szervezet mindazonáltal rögzíti az ügyet az McA-M-1-1 nyilvántartásban, azonosító számot rendel hozzá, és benyújtja a Tanúsítási és Pártatlansági Bizottságnak további értékelésre.

Így, függetlenül attól, hogy a bejelentő azonosítja-e magát vagy sem, minden bejelentést **hivatalosan nyilvántartásba vesznek**, elkerülve, hogy az eredmény nélkül maradjon.

7.2 Regisztráció és nyomonkövethetőség

A panasz vagy fellebbezés nyilvántartásba vétele döntő lépés, mert ez az a pillanat, amikor a bejelentés hivatalosan bekerül CQA Certification kezelési rendszerébe. Ez a lépés nem csupán adminisztratív formalitás: garantálja, hogy minden beérkezett bejelentés **egyértelműen és egyértelműen nyomon követhető legyen**, elkerülve az elvesztést vagy az elfeledést, és lehetővé téve az állapotának nyomon követését a lezárásig.

Minden bejelentést feljegyzünk a **McA-M-1-1 – Complaint & Appeal Logbook (Panaszok és fellebbezések Jegyzőkönyve)** című hivatalos dokumentumba, amely az egész kezelési folyamat alapját képezi. A regisztrációkor minden panasz vagy fellebbezés egy **egyedi azonosító számot** kap, amely a feldolgozás teljes időtartama alatt kíséri. Ez a szám szerepel a bejelentőnek elküldött átvételi értesítésben is, így egyértelmű kapcsolatot teremtve a bejelentés és a következő vizsgálati szakaszok között.

A nyilvántartás nem csak a bejelentéseket gyűjti össze, hanem egy sor olyan információt is tartalmaz, amelyek lehetővé teszik **minden lépés pontos nyomon követését**: a bejelentés beérkezésének dátuma, a bejelentő adatai (ha megadta), a panasz témakörének kategóriája, az ügy állása, a hozott döntések és a végső eredmény. Így bármikor naprakész és teljes képet kaphatunk az összes nyitott és lezárt ügyről.

A nyomonkövethetőség elve biztosítja, hogy ne legyenek homályos területek: minden szakasz, a bejelentés megnyitásától a lezárásáig, dokumentált és ellenőrizhető nyomot hagy. Ez nemcsak az érintett felek bizalmának megőrzését teszi lehetővé, hanem objektív bizonyítékot is szolgáltat az akkreditáló testületnek és más ellenőrző hatóságoknak, amelyek ellenőrizhetik, hogy a panaszokat és fellebbezéseket valóban hogyan kezelték.

Összességében a nyilvántartás és a nyomonkövethetőség a kezelési folyamat **gerincét** képezik: rendet, átláthatóságot és felelősségvállalást biztosítanak, amelyek alapvető értékek egy szigorúan és pártatlanul működni kívánó tanúsító szervezet számára.

This document is the property of **CQA Certification**. Any production, even partial, of the document is forbidden unless directly authorized.

7.3 Előzetes értékelés

A regisztrációt követően minden panasz vagy fellebbezés egy **előzetes értékelési** szakaszon megy keresztül, amelynek célja a beérkezett információk teljességének és a bejelentés elfogadhatóságának ellenőrzése.

Ez a feladat a **Tanúsítási és Függetlenségi Bizottságra** hárul, amely egy független szerv, amely felügyeli a döntéshozatali folyamat tisztességességét, és amely a belső szabályzatnak megfelelően **kétharmad részben CQA Certification** külső tagjaiból áll. A bizottság összetétele alapvető garanciát jelent: az értékelést nem azok végzik, akiknek közvetlen érdeke fűződhet az ügyhöz, hanem egy olyan csoport, amely biztosítani tudja a **kiegyensúlyozottságot, a pártatlanságot és az átláthatóságot**.

Az előzetes értékelés során a bizottság néhány kulcsfontosságú szempontra koncentrál:

- **A bejelentés teljessége:** ellenőrzi, hogy a panasz vagy a fellebbezés tartalmazza-e az elemzéshez szükséges összes lényeges információt (a tények leírása, alátámasztó dokumentumok, időbeli hivatkozások stb.).
- **A tematikus kategória egyértelműsége:** a bejelentést az 5.1. fejezetben meghatározott területek egyikéhez sorolják (pl. audit tevékenységek, tanúsítási döntések, összeférhetetlenség, a tanúsítás visszaélése stb.), hogy a vizsgálat megfelelően folyhasson.
- **A bejelentés elfogadhatósága:** értékelik, hogy a panasz tartalma valóban CQA Certification hatáskörébe tartozik-e. Egyes bejelentések ugyanis a szervezeten kívüli kérdéseket érinthetnek (pl. vállalatok közötti kereskedelmi viták), és ilyen esetekben a bizottság visszajelzést ad a bejelentőnek, tisztázva hatáskörének határait.

Ha ebben a szakaszban **információs hiányosságok** merülnek fel, a bizottság kérheti a bejelentőtől, hogy egészítse ki a bejelentést további részletekkel vagy hasznos dokumentumokkal. Névtelen bejelentések esetén az értékelést a rendelkezésre álló elemek alapján végzik, figyelembe véve a kapott információk esetleges korlátozottságát.

Az előzetes értékelés tehát **szűrő és iránymutató** funkciót tölt be: egyrészt biztosítja, hogy csak a releváns és kellően dokumentált bejelentések kerüljenek a vizsgálati szakaszba, másrészt lehetővé teszi a munka céltudatosabb megszervezését, az ügyet azonnal a legmegfelelőbb eljáráshoz rendelve.

Így minden panasz vagy fellebbezés a következő szakaszba kerül, a teljes, következetes és mindenekelőtt pártatlan elemzéshez szükséges feltételekkel.

7.4 Előzetes vizsgálat

Az előzetes értékelés után a panasz vagy fellebbezés a **vizsgálati** szakaszba lép, vagyis a bejelentés érdemi vizsgálatának szakaszába. Ez a szakasz a kezelési folyamat középpontját képezi, mert lehetővé teszi a vitatott tények teljes körű megértését, jelentőségük értékelését és a legmegfelelőbb intézkedések meghatározását.

A vizsgálatot **kompetens és független** személyzet végzi, akiket gondosan választanak ki, hogy ne legyenek összeférhetetlenségek és közvetlen kapcsolatok az érintett felekkel. Az irányadó elv az, hogy senki sem értékelhet olyan panaszt, amely olyan helyzetekre vagy tevékenységekre vonatkozik, amelyekben személyesen érintett.

A vizsgálat során néhány alapvető tevékenységet végeznek:

- **Dokumentumok elemzése:** megvizsgálják a panaszhoz csatolt dokumentumokat, a vonatkozó belső nyilvántartásokat (auditjelentéseket, hivatalos közleményeket, kiadott tanúsítványokat) és minden egyéb, a tényállás rekonstruálásához hasznos elemet.
- **További bizonyítékok gyűjtése:** szükség esetén kiegészítő információkat kérhetnek a bejelentőtől, vagy tanúvallomásokat gyűjthetnek más érintett felektől (ügyfelek, auditorok, belső személyzet).
- **Az eljárásoknak való megfelelés ellenőrzése:** a vizsgálat arra is szolgál, hogy megállapítsák, vajon a vitatott magatartás ellentétes-e CQA Certification belső eljárásaival, a vonatkozó szabványok (ISO/IEC 17021-1, ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 stb.) követelményeivel vagy az akkreditáló testület szabályzataival.
- **A súlyosság és a hatások értékelése:** nem minden panasz egyformán súlyos. Egyesek marginális vagy könnyen megoldható kérdéseket érintenek, mások viszont súlyosabb problémákat vetnek fel, amelyek befolyásolhatják a tanúsítási rendszer hitelességét.

This document is the property of **CQA Certification**. Any production, even partial, of the document is forbidden unless directly authorized.

Különösen összetett vagy nagyon speciális szakértelmet igénylő panaszok vagy fellebbezések esetén a **Tanúsítási és Pártatlansági Bizottság** dönthet úgy, hogy **külső szakértőt** nevez ki. Egy független személy bevonása, aki megfelelő tapasztalattal rendelkezik a panasz tárgyát képező területen, garantálja, hogy az elemzés a legnagyobb szigorral és befolyásmentesen történik.

A vizsgálat nem büntető jellegű, hanem inkább **megállapító és javító**: célja a tisztázás, az esetleges nem megfelelőségek azonosítása és az alapok előkészítése a következő szakaszban meghatározandó döntésekhez és korrekciós intézkedésekhez.

Így minden bejelentést a kellő figyelemmel kezelnek, tiszteletben tartva CQA Certification munkáját irányító **pártatlanság, átláthatóság és felelősség** elveit.

7.5 Javító Intézkedések és Döntés

Az előzetes vizsgálati szakasz a **Tanúsítási és Pártatlansági Bizottság** értékelésével zárul, amelynek feladata a panasz vagy fellebbezés eredményének meghozatala. Ez a döntés nem egyszerű közigazgatási aktus, hanem egy olyan elemzési folyamat eredménye, amelynek célja a **igazságosság, a pártatlanság és az átláthatóság** biztosítása.

Két lehetséges eredmény van:

a. **Panasz elutasítása:** Ha a vizsgálat lezárultával a bizottság megállapítja, hogy a panasz megalapozatlan vagy nem tartozik CQA Certification hatáskörébe, az ügyet **elutasítottként** iktatják.
   i. Ebben az esetben a döntést mindenesetre rögzítik, és a **McA-M-1-1 – Complaint &Appeal Logbook (Panaszok és fellebbezések jegyzőkönyve)** elnevezésű nyilvántartásba bejegyzik az elutasítás okát.
   j. Ha a bejelentő megadta elérhetőségét, írásbeli értesítést kap, amelyben világosan és dokumentáltan ismertetik a döntés okait, így biztosítva a átláthatóságot és a nyomon követhetőséget.

b. **Panasz elfogadva:** Ha viszont a bizottság a panaszt megalapozottnak ítéli, azt belső **nem megfelelőségként** kezelik.
   i. A bejelentést az **NcM-M-1-2 – Non-Compliance Form** űrlapon, amely tartalmazza az eset részleteit és a feltárt okokat.
   j. Ezután egy vagy több **korrekciós intézkedést** terveznek és hajtanak végre, amelyeket az **NcM-M-1-3 – Corrective Action Form** űrlapon dokumentálnak. Ezeknek az intézkedéseknek nemcsak a konkrét probléma megoldása a célja, hanem annak megelőzése is, hogy a kritikus helyzet a jövőben megismétlődjön.

A tanúsítási döntésekkel kapcsolatos fellebbezések esetén (pl. felfüggesztés, területcsökkentés vagy tanúsítvány visszavonása) az eljárás további garanciákat tartalmaz:

- az értékelést a bizottság függetlenül végzi, olyan képzett személyzet támogatásával, akik nem érintettek a fellebbezés tárgyát képező eseményekben;
- a **végső döntést a Technikai Vezetés** hagyja jóvá, amely teljes felelősséget vállal érte;
- az értékelés befejezéséig az eredeti döntés marad hatályban, hacsak a bizottság másként nem rendelkezik.

Ennek a szakasznak kettős értéke van:

- egyrészt **egyértelmű és dokumentált visszajelzést** ad a bejelentőnek, megerősítve a tanúsítási rendszer iránti bizalmat;
- másrészt eszközül szolgál CQA Certification irányítási rendszerének **folyamatos fejlesztéséhez**, amely így időben felismerheti és kijavíthatja az esetleges strukturális vagy működési problémákat.

7.6 Közbenső kommunikáció

A panaszok vagy fellebbezések kezelése során CQA Certification alapvető fontosságúnak tartja a **folyamatos kommunikáció** fenntartását a bejelentővel, amennyiben az azonosította magát vagy megadta elérhetőségét.

This document is the property of **CQA Certification**. Any production, even partial, of the document is forbidden unless directly authorized.

A közbenső kommunikáció nem csupán udvariassági frissítés, hanem a folyamat **átláthatóságát, részvételét és bizalmát** biztosító alapvető eszköz. A panaszt benyújtó személy számára megnyugtató tudni, hogy bejelentését figyelemmel kísérik, és hogy az elemzési tevékenységek rendben haladnak.

Módszerek és időzítés

- A frissítéseket általában e-mailben küldjük el, a bejelentő által megadott elérhetőségek felhasználásával.
- A kommunikáció gyakorisága az eset összetettségétől függően változhat, de általában CQA Certification **legalább egy időszakos frissítést** garantál a folyamat legfontosabb szakaszaiban (például a vizsgálat megkezdése, esetleges kiegészítő információk kérése, korrekciós intézkedések meghatározása).
- Különösen összetett panaszok vagy fellebbezések esetén a Tanúsítási és Pártatlansági Bizottság szorosabb időközönkénti tájékoztatást határozhat meg, hogy a bejelentő folyamatosan tájékozott legyen.

Minden közbenső tájékoztatás tartalmazza az ügy állásáról szóló alapvető információkat, például:

- megerősítést arról, hogy a panasz vagy fellebbezés vizsgálat alatt áll;
- a folyamatban lévő tevékenységek rövid leírása (a harmadik felek adatainak vagy belső dokumentumok titkosságának megsértése nélkül);
- az eljárás lezárásához szükséges esetleges kiegészítő információk vagy dokumentumok kérése;
- a következő lépések várható időzítésére vonatkozó információk.

A közbenső kommunikációk megerősítik azt a benyomást, hogy a panasz nem marad függőben, hanem aktívan és felelősségteljesen kezelik. Ezenkívül lehetőséget nyújtanak a bejelentőnek, hogy teljesebb mértékben hozzájáruljon a vizsgálathoz, további részletekkel vagy hasznos információkkal, amelyek csak a bejelentés benyújtása után merülhetnek fel.
Így a folyamat nem passzív várakozásként, hanem a bejelentő és CQA Certification közötti **együttműködésként** élhető meg, amelynek célja a megoldások keresése és a folyamatos fejlesztés.

7.7 Eredmény közzététele

Az eredmény közlése a panasz vagy fellebbezés kezelési folyamatának végső és legjobban indokolt pillanata. Ez az a lépés, amelynek során CQA Certification egyértelmű, indokolt és dokumentált választ ad a bejelentőnek, ezzel hivatalosan lezárva az ügyet.

CQA Certification vállalja, hogy a végleges döntést **a bejelentés kézhezvételétől számított 90 napon belül** közli. Ez az időkorlát a gyors feldolgozás biztosítását szolgálja, anélkül, hogy a végzett elemzés minősége és pontossága csorbát szenvedne.

A közlemény tartalma

Az eredmény közlése nem korlátozódik az ügy lezárásának bejelentésére, hanem teljes és átlátható képet ad az elvégzett munkáról. Különösen a következőket tartalmazza:

- a panasz/fellebbezés **azonosító számát**, hogy a döntés egyértelműen összekapcsolható legyen a nyilvántartásba vett üggyel;
- a panaszos által benyújtott **bejelentés összefoglalását**;
- a Tanúsítási és Tisztességességi Bizottság **végleges döntését**, egyértelműen jelezve, hogy a panaszt elutasították vagy elfogadták;
- a döntéshez vezető **indokokat**, érthető és dokumentált formában;
- az esetleges **korrekciós intézkedéseket** (elfogadott panaszok esetén), a probléma megoldása és megismétlődésének megelőzése érdekében hozott intézkedések rövid leírásával.

This document is the property of **CQA Certification**. Any production, even partial, of the document is forbidden unless directly authorized.

Ha a bejelentő megadta elérhetőségét, a tájékoztatást közvetlenül e-mailben vagy más megfelelő módon kapja meg.

Névtelen bejelentések esetén, bár nem lehet közvetlen visszajelzést küldeni, az értékelés eredményét minden esetben rögzítik a **McA-M-1-1 – Complaint & Appeal Logbook (Panaszok és Fellebbezések Jegyzőkönyve)** című nyilvántartásban, hogy biztosítsák a nyomon követhetőséget és azt, hogy ezek a bejelentések is feldolgozásra kerültek.

7.8 Zárás és archiválás

- A panasz vagy fellebbezés lezárása jelzi CQA Certification által megkezdett elemzési és kezelési folyamat végét. Ez egy fontos pillanat, mert megerősíti a vizsgálat során feltárt tényeket, és azokat dokumentált bizonyítékká alakítja, amelyek készen állnak mind belső célokra, mind külső ellenőrzések alátámasztására.
- Amikor a Tanúsítási és Pártatlansági Bizottság végleges döntést hoz, és azt közlik a bejelentővel (vagy névtelen bejelentések esetén nyilvántartásba veszik), az ügyet hivatalosan lezárják.
- A lezárás nem bürokratikus intézkedés, hanem annak biztosítéka, hogy az egész folyamat **pártatlanság, nyomonkövethetőség és felelősség** elvei szerint zajlott le.

Az eljárás során keletkezett összes dokumentáció – a kezdeti bejelentéstől a közbenső levelezésen át a végleges döntésig – összegyűjtésre és archiválásra kerül CQA Certification belső rendszerében. Különösen a **McA-M-1-1 – Complaint & Appeal Logbook (Panaszok és Fellebbezések Jegyzőkönyve)** című nyilvántartásban kerülnek rögzítésre:

- a bejelentés lényeges adatai;
- a végrehajtott kezelési lépések;
- a döntés alapjául szolgáló indokok;
- az esetleges korrekciós intézkedések és azok végrehajtásának állapota.

Az archiválás úgy történik, hogy biztosítsa **a személyes adatok titkosságát és védelmét**, ugyanakkor garantálja, hogy az irat elérhető maradjon az alábbiak által történő ellenőrzés céljából:

- az akkreditáló szervezet, amely bizonyítékot kérhet a panaszok és fellebbezések megfelelő kezeléséről;
- az illetékes hatóságok, ha az alkalmazandó jogszabályok előírják;

CQA Certification vezetése, az irányítási rendszer felülvizsgálata és a folyamatos fejlesztési tevékenységek keretében.