



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti
tuleviku heaks



EQUASSi klientide õigused ja kohustused

Dokumendis „EQUASSi klientide õigused ja kohustused” on kirjeldatud EQUASSi klientide ja EQUASS Euroopa vastastikused ootused seoses EQUASSi sertifitseerimismenetlusega.

EQUASSi klientide hulka kuuluvad nii EQUASSi sertifikaadi taotlejad kui ka organisatsioonid, millele on väljastatud EQUASSi sertifikaat. EQUASS Euroopa on sertifitseerimisasutus, mille peakontor asub Brüsselis.

Järgnevalt toodud õigused ja kohustused reguleerivad ka EQUASSi klientide ja kohalike litsentsiomanike – EQUASS Euroopa esindused eri riikides – ja nende audiitorite omavahelisi suhteid.

Sisukord

Konfidentsiaalsus	1
Piisav teave	2
Reklaam ja avalik tunnustamine	2
Erapooletus	3
Professionaalsus ja läbipaistvus.....	3
Kaebused ja apellatsioonid	4

Konfidentsiaalsus

EQUASSi kliendid võivad olla kindlad, et:

- EQUASS Euroopa haldab klientide esitatud teavet ausalt, mõistlikult ja järjepidevalt ning ei püüa koguda rohkem teavet, kui on tarvis tõhusaks ja tulemuslikuks auditeerimiseks;
- EQUASS Euroopa hoiab klientide esitatud teavet konfidentsiaalsena ja tagab, et seda ei kasutata ega avaldata muul eesmärgil kui EQUASSi sertifitseerimisauditi jaoks;
- kui konfidentsiaalset teavet avaldatakse teistele asutustele (nt akrediteerimisasutus, vastastikuse hindamise skeemi kokkulepperühm), teavitab EQUASS sellest klienti;
- kui EQUASS Euroopalt nõutakse seadusega konfidentsiaalse teabe avaldamist kolmandale poolele, teavitatakse EQUASSi klienti enne sellest, millist teavet avaldatakse, kui seaduses ei ole teisiti ette nähtud.

Piisav teave

EQUASSi kliendid võivad olla kindlad, et:

- neile antakse vajalikku teavet ja osutatakse mõistlikul määral abi, et tagada põhjalik ülevaade EQUASSi sertifitseerimisprogrammis osalemise nõuetest;
- neil on õigus tutvuda klientide andmebaasiga ja seda parandada.

EQUASS Euroopa soovib olla kindel, et kliendid:

- edastavad kõigil kohtumistel EQUASS Euroopaga viimasele tõest ja paikapidavat teavet ning teavitavad EQUASS Euroopat õigel ajal muudatustest asjakohases teabes (nt taotluse andmed, aadress jne);¹
- järgivad juhiseid, mis on toodud dokumendis „EQUASSi kvaliteedimärgi kasutamise põhimõtted” (lisa on väljatöötamisel), sh juhised selle kohta, et EQUASSi peaks teavitama olulistest muudatustest, mis leiavad organisatsioonis aset sertifikaadi kehtivusajal.

Reklaam ja avalik tunnustamine

EQUASSi kliendid võivad olla kindlad, et:

- neile väljastatakse pärast edukat sertifitseerimist trükitud sertifikaat, et neil on õigus kasutada EQUASSi kvaliteedimärki, juhindudes seejuures selle kasutamist reguleerivatest põhimõtetest, ja et nende nimi tuuakse ära EQUASSi veebilehel;
- EQUASSi klientide kohta käiv teave, mida EQUASS Euroopa kasutab reklaami või turustamise eesmärgil, on selgesti vastavalt määratletud.

¹ Sertifitseeritud klient peab viivitamata teavitama EQUASS Euroopat asjaoludest, mille tõttu ei pruugi juhtimissüsteem edaspidi vastata EQUASSi normidele.

Nende hulka kuuluvad näiteks muudatused, mis on seotud

- a) kliendi õigusliku, äritegevusliku või organisatsioonilise seisundi või tema omandilise kuuluvusega;
- b) korraldamise ja juhtimisega (nt tähtsamad juhid, otsustajad või tehnilised töötajad);
- c) aadress ja tegevuskohad;
- d) sertifitseeritud juhtimissüsteemiga reguleeritud tegevuste ulatus;
- e) suured muutused juhtimissüsteemis ja -kordades.

Erapooletus

EQUASSi kliendid võivad olla kindlad, et:

- EQUASS Euroopa viib sertifitseerimise läbi erapooletult ja õiglaselt, jättes seejuures kõrvale kliendi staatuse EQUASS Euroopa ja temaga seotud organisatsiooni silmis, sh organisatsioonid, mis on esindatud omanikeringis, juhtkonnas ja EQUASS Awarding Committee's;
- neile määratakse audiitor, kes on kirjutanud alla eetikakoodeksile, mis puudutab auditeerimise käigus konfidentsiaalse teabega ümberkäimist ja erapooletust kliendiga silmast silma kohtumisel;
- neile määratud audiitor teavitab EQUASS Euroopat ükskõik millisest huvide konfliktist, mis tal EQUASSi kliendiga tekkinud on ja mis võib tal takistada hindamist erapooletult läbi viimast.

EQUASS Euroopa soovib olla kindel, et kliendid:

- on teabe edastamisel, auditi kavandamisel ja auditeerimistegevusele kaasa aidates neile määratud audiitoriga ausad, avameelsed ja koostööaldisid.

Professionaalsus ja läbipaistvus

EQUASSi kliendid võivad olla kindlad, et:

- audiitorid kohtlevad neid lugupidavalt ja viisakalt ning et lugupidavalt koheldakse samuti neid, keda audiitor tegevuskoha külastamisel küsitleb või kellega suhtleb, sh inimesed, kellele teenuseid osutatakse, töötajad, huvirühmad ja rahastajad;
- nendega tegeleb kvalifitseeritud audiitor, kes on saanud EQUASSi auditeerimismenetluse kohta vajalikku väljaõpet ja on sellega kursis ning kelle on ametisse määranud EQUASS Awarding Committee;
- audiitor on auditi kavandamisel ja auditeerimiskava lõplikul ülevaatamisel kliendiga aus ning teavitab klienti enne kõigist tegevuskavas tehtud muudatustest;
- sertifitseerimisprotsess on läbipaistev nii EQUASS Euroopa kui ka kohaliku esinduse (litsentsiomanik) poolt.

EQUASS Euroopa soovib olla kindel, et kliendid:

- tulevad audiitorile auditeerimistegevuse osas vastu, korraldavad vajaduse korral koostööd välispartneritega ning on paindlikud, kui tegevuskavas on lõppkokkuvõttes tarvis muudatusi teha;
- on enne auditeerimiskülastust oma dokumendid korrastanud ja valmis seadnud.

Kaebused ja apellatsioonid

Kõigi EQUASS Euroopa klientide jaoks on välja töötatud ja veebilehele üles pandud põhjalikud kaebuste ja apellatsioonide menetluskorrad ning EQUASS julgustab oma kliente neid ära kasutama, kui nad ei ole mingil põhjusel neile osutatud teenustega rahul.

EQUASSi kliendid võivad olla kindlad, et:

- kaebuse esitamisel tegeleb EQUASS Euroopa sellega viivitamata, erapooletult ja konfidentsiaalselt;
- klientide kaebustesse suhtutakse tõsimeelselt ning nendega tegeletakse tõsiselt ja lugupidavalt;
- EQUASS Euroopa kaebuste menetluskorra ära kasutamine ei piira mingil viisil nende õigust tõstatada seadusega kehtestatud ajavahemiku jooksul probleeme ombudsmani ees ega esitada EQUASS Euroopale ametlik apellatsioon EQUASSi sertifitseerimisauditi tulemuse kohta.

EQUASS Euroopa soovib olla kindel, et kliendid:

- on kaebuste esitamisel avameelsed ja ausad ning edastavad kaebused heas usus.