საჩივრები და აპელაციები

1. წინამდებარე პროცედურა ადგენს შპს "ეტალონი"-ს სერტიფიკაციის ორგანოს მიმართ წაყენებული აპელაციების, საჩივრების, დავების განხილვის წესებს. სერტიფი-კაციის ორგანო დოკუმენტურად აფორმებს მიღებულ საჩივრებს და აპელაციებს.

2. საჩივრები და დავები სერტიფიკაციის ორგანოში შეიძლება შემოვიდეს როგორც წერილობით, ასევე ელექტრონული ფოსტით. კონკრეტულi აპელაციიs საკითხზე ხდება კომისიის შექმნა.

3. სერტიფიკაციის ორგანო განიხილვის შემდეგ რეგისტრაციაში ატარებს დამკვეთე-ბის, ან სხვა მხარისაგან შემოსულ საჩივრებს და აპელაციებს და სადავო საკითხებს. ყველა შემოსული საჩივარი იმავე დღეს გადის რეგისტრაციa შესაბამის ჟურნალში და ენიჭება საიდენტიფიკაციო ნომერი.

4. შპს "ეტალონი"-ს აპელაციების და პრეტენზიების სარეგისტრაციო ჟურნალის ფორმის ნიმუში მოყვანილია (დანართში ხს-სო–20790441-ფ.17-2025)

5. პასუხისმგებლობა საკითხის განხილვაზე ეკისრება სერტიფიკაციის ორგანოს ხელ-მძღვანელს და ხარისხის მენეჯერს.

6. სერტიფიკაციის ორგანოს პერსონალი ეცნობა შემოსული საჩივრის და დავის შინაარსს.

7. შემოსული საჩივრის, ან დავის შესაბამისობის დადგენისას, მუშავდება მაკორექტი-რებელი მოქმედებები, ინიშნება ვადები და შემსრულებლები.

8. ინფორმაცია მუშაობის პროცესზე ეცნობება განმცხადებელს წერილობით.

9. შემოსული საჩივრის შეუსაბამისობის დადგენისას მზადდება ოფიციალური პასუხი დამამტკიცებელი საბუთებით, რომელშიც მიეთითება ჩატარებული სამუშაოს შესახებ.

10. შემოსული საჩივრების და დავების განხილვის შემდეგ დგება რეაგირების ოქმი.

11. აპელაციის შედეგების მიხედვით ვლინდება მისი წარმოშობის მიზეზები და მუშავდება კონკრეტული ღონისძიებები მის აღმოსაფხვრელად.

12. ინფორმაცია საჩივრებისა და აპელაციების განხილვის შედეგების შესახებ წერი-ლობით ეგზავნება აპელაციის წარმომდგენს.

13. სერტიფიკაციის ორგანო ღებულობს შესაბამის მაკორექტირებელ ზომებს და დოკუმენტალურად აფორმებს მიღებულ ქმედებებს. ინფორმაციას თავისი ქმედებების შესახებ აგზავნის აკრედიტაციის ცენტრში.

14. საჭიროების შემთხვევაში სერტიფიკაციის ორგანოს სააპელაციო კომისიის მუშაობაში შეიძლება მოწვეულ იქნან განსახილველი სფეროს ექსპერტები.

15. სააპელაციო კომისიის გადაწყვეტილებაზე უთანხმოების შემთხვევაში განმცხადებელს უფლება აქვს მიმართოს სასამართლოს.