

	<b>შპს "ეტალონი"</b> <b>პროდუქტის სერტიფიკაციის ორგანო</b> 0178, თბილისი, ჩარგლის ქ. № 73, ტელ/ფაქსი (995 32) 261 53 39, www.etaloni.org	
	<b>ხარისხის სახელმძღვანელო</b>	<b>ხს-სო– 20790441- თ.7.13- 2017</b>
<b>საჩივრები და აპელაციები</b>	<b>ვერსია: 02</b> <b>გვერდი 2 / 3</b>	

## საჩივრები და აპელაციები

1. წინამდებარე პროცედურა ადგენს შპს "ეტალონი"-ს სერტიფიკაციის ორგანოს მიმართ წაყენებული აპელაციების, საჩივრების, დავების განხილვის წესებს. სერტიფიკაციის ორგანო დოკუმენტურად აფორმებს მიღებულ საჩივრებს და აპელაციებს.
2. . საჩივრები და დავები სერტიფიკაციის ორგანოში შეიძლება შემოვიდეს როგორც წერილობით, ასევე ელექტრონული ფოსტით. კონკრეტული აპელაციის 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 რეგისტრაცია შესაბამის ჟურნალში და ენიჭება საიდენტიფიკაციო ნომერი.
4. შპს "ეტალონი"-ს აპელაციების და პრეტენზიების სარეგისტრაციო ჟურნალის ფორმის ნიმუში მოყვანილია ( დანართში ხს-სო–20790441-ფ.17-2017 )
5. პასუხისმგებლობა საკითხის განხილვაზე ეკისრება სერტიფიკაციის ორგანოს ხელმძღვანელს და ხარისხის მენეჯერს.
6. . სერტიფიკაციის ორგანოს პერსონალი ეცნობა შემოსული საჩივრის და დავის შინაარსს.
7. შემოსული საჩივრის, ან დავის შესაბამისობის დადგენისას, მუშავდება მაკორექტირებელი 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 წერილობით 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.