

საჩივრების პოლიტიკა

1. მიზანი

ამ პოლიტიკის მიზანია განსაზღვროს სერტიფიკატის აქტივობასთან დაკავშირებული საჩივრების მიღების, შეფასების და გადაწყვეტის პროცესი. ეს პოლიტიკა უზრუნველყოფს საჩივრების სამართლიანად, გამჭვირვალედ განხილვას ISO 17021-ის 9.8.1, 9.8.2, 9.8.3, 9.8.4, 9.8.5, 9.8.6, 9.8.7, 9.8.8, 9.8.9, 9.8.10 და 9.8.11 პუნქტების შესაბამისად.

2. სფერო

ეს პოლიტიკა ვრცელდება კლიენტების, დაინტერესებული მხარეების და სხვა დაინტერესებული პირების მიერ წარდგენილ ყველა საჩივარზე, რომელიც ეხება ICB საერთაშორისო სასერტიფიკაციო ორგანო შპს-ის სერტიფიცირების აქტივობებს, მათ შორის სერტიფიცირების გადაწყვეტილებებს, აუდიტის პრაქტიკას და სერტიფიცირებულ პირებს. ეს პოლიტიკა არ ვრცელდება დაინტერესებული მხარეების და სხვა დაინტერესებული პირების საჩივრებსა და მოთხოვნებზე, რომლებიც აშკარად უსაფუძვლო ან გადაჭარბებულია, განსაკუთრებით მათი განმეორებითი ხასიათის გამო.

3. პასუხისმგებლობა და საჩივრის წარდგენა (პუნქტი 9.8)

ჩვენ პასუხისმგებელნი ვართ ყველა გადაწყვეტილებაზე საჩივრების განხილვის პროცესის ყველა დონეზე, დაწყებული ჩვენი საჩივრის წარდგენის ფორმის განხორციელების მიზნებისა და საშუალებების ფარგლებში გადაწყვეტილების მიღებით, დამთავრებული თითოეული საჩივრის შესახებ გადაწყვეტილებით.

საჩივრების წარდგენა შეუძლია ნებისმიერ დაინტერესებულ მხარეს, რომელსაც აქვს შეშფოთება სერტიფიცირების პროცესთან ან ICB საერთაშორისო სასერტიფიკაციო ორგანო შპს-ის მიერ მიღებულ გადაწყვეტილებებთან დაკავშირებით. საჩივრები უნდა იყოს წარდგენილი წერილობითი ფორმით, ჩვენს ვებ-გვერდზე განთავსებული ვებფორმის გამოყენებით და უნდა შეიცავდეს:

საჩივრის აღწერა: საკითხის მკაფიო და დეტალური აღწერა, კონკრეტული აქტივობების ან განსახილველი გადაწყვეტილებების ჩათვლით.

დამხმარე მტკიცებულება: საჩივართან დაკავშირებული დოკუმენტაცია ან მტკიცებულება.

3.1 საჩივრების წარდგენის ვადები

საჩივრები წარედგინება საჩივრის გამომწვევი მოვლენიდან 10 დღის ვადაში. განსაზღვრული ვადის შემდეგ წარდგენილი საჩივრები შეიძლება არ იქნეს განხილულ ან განიხილებოდეს, თუ არის ნაჩვენები განსაკუთრებული გარემოებები.

4. არადისკრიმინაცია, საჩივრების აღიარება და აღრიცხვა

საჩივრების წარდგენა, გამოძიება და გადაწყვეტილება არ გამოიწვევს რაიმე დისკრიმინაციულ ქმედებებს მომჩივნის მიმართ.

გარდა ამისა, ჩვენ არ განვახორციელებთ ვინმეს დისკრიმინაციას სქესის, რასის, კანის ფერის, ეთნიკური ან სოციალური წარმომავლობის, გენეტიკური მახასიათებლების, ენის, რელიგიის ან იდეოლოგიის, პოლიტიკური ან სხვა შეხედულებების, ეროვნული უმცირესობის წევრობის, ქონების, დაბადების, შეზღუდული შესაძლებლობის, ასაკის, სექსუალური ორიენტაციის, ეროვნების ან სხვა იურიდიულად განსაზღვრული საფუძველით.

საჩივრის მიღებისთანავე, ICB საერთაშორისო სასერტიფიკაციო ორგანო შპს ადასტურებს საჩივარს, სადაც ეს შესაძლებელია, წერილობით და აფიქსირებს მას საჩივრების რეესტრში. აღიარება მოიცავს:

მიღების დადასტურება: მომჩივანს, სადაც ეს შესაძლებელია, ეცნობება საჩივრის მიღებიდან 10 დღის განმავლობაში, რომ მათი საჩივარი მიღებულია და განხილვის პროცესშია.

5. საჩივრების ექსპერტიზა და საჩივრების განხილვის პროცესი

საჩივრის მიღებისთანავე ვადასტურებთ, ეხება თუ არა საჩივარი სერტიფიცირების აქტივობებს, რომლებზეც ჩვენ ვართ პასუხისმგებელი და თუ ასეა, ჩვენ განვიხილავთ მას. თუ საჩივარი ეხება სერტიფიცირებულ კლიენტს, მაშინ საჩივრის განხილვისას განვიხილავთ სერტიფიცირებული კლიენტის სერტიფიცირებული მართვის სისტემის ეფექტურობა. თუ საჩივარი არ არის დაკავშირებული სერტიფიცირებული კლიენტის სერტიფიცირებასთან, საჩივარი უარყოფილია შემდგომი შეტყობინების გარეშე.

საჩივრები განიხილება სტრუქტურირებული და მიუკერძოებლად. ეს პროცესი მოიცავს:

დამოუკიდებელი განხილვა: საჩივარი განიხილება იმ პირების მიერ, რომლებიც არ იყვნენ ჩართულნი საჩივრის საგანში და არ აქვთ ინტერესთა კონფლიქტი.

საჩივრების კომიტეტის მიერ გამოძიება: საჩივრების კომიტეტი აწარმოებს საჩივარში წამოჭრილი საკითხების საფუძველიან გამოძიებას, მათ შორის შესაბამისი ჩანაწერების განხილვას, აუდიტს და, საჭიროების შემთხვევაში, პერსონალთან, კლიენტებთან ან მომჩივანთან გასაუბრებას.

5.1 კონფიდენციალურობა

საჩივრებთან დაკავშირებული ყველა ინფორმაცია განიხილება კონფიდენციალურად. მხოლოდ პერსონალს, რომელიც უშუალოდ მონაწილეობს საჩივრის განხილვაში, აქვს წვდომა საქმის დეტალებზე.

6. შესაბამისი მიმართვა სერტიფიცირებულ კლიენტთან და გადაწყვეტილება საჩივარზე

ნებისმიერი მართებული საჩივარი სერტიფიცირებულ კლიენტთან დაკავშირებით ჩვენ მიერ ასევე გადაეგზავნება შესაბამის სერტიფიცირებულ კლიენტს შესაბამის დროს. კლიენტთან ყველა კომუნიკაცია, მათ შორის საჩივრის შესახებ ინფორმაციის გაგზავნა, განხორციელდება ელექტრონული ფოსტით. კლიენტმა უნდა უპასუხოს მიმართვას წერილობით, ელექტრონული ფოსტით.

გამოძიების დასრულების შემდეგ ICB საერთაშორისო სასერტიფიკაციო ორგანო შპს იღებს გადაწყვეტილებას საჩივარზე. გადაწყვეტილება მოიცავს:

გამოძიების შედეგი: მკაფიო განცხადება იმის შესახებ, დაკმაყოფილდა თუ არა საჩივარი, გადაწყვეტილების მიზეზებთან ერთად.

განსახორციელებელი ქმედებები: თუ საჩივარი დაკმაყოფილდება, ნათლად არის ასახული ნებისმიერი მაკორექტირებელი მოქმედება, რომელიც საჭიროა პრობლემის გადასაჭრელად და განმეორების თავიდან ასაცილებლად.

6.1 შეტყობინება მომჩივანს

შემოქმედებისდაგვარად, გადაწყვეტილება საჩივარზე ეცნობება მომჩივანს წერილობით.

7. დოკუმენტირებული პროცესი, კონფიდენციალურობა

ეს პოლიტიკა მხარს უჭერს ჩვენს დოკუმენტურ პროცესს საჩივრების მისაღებად, შეფასებისა და გადაწყვეტილების მისაღებად. ჩვენი პროცესი ექვემდებარება კონფიდენციალურობის მოთხოვნებს, რადგან ის ეხება მომჩივანს ან საჩივრის საგანს. მხოლოდ იმ პირებს, რომლებიც ექვემდებარებიან კონფიდენციალურობის ხელშეკრულებებს ან ექვემდებარებიან პროფესიული საიდუმლოების იურიდიულ ვალდებულებას (მაგ., ადვოკატები და ა.შ.), და რომლებიც ჩვენთან არიან დასაქმებულნი, აქვთ წვდომა მომჩივნის მონაცემებზე ან ინფორმაციასთან დაკავშირებით.

8. საჩივრების განხილვის პროცესისა და საჩივრების გადაწყვეტილების გასაჩივრების ელემენტები და მეთოდები

ჩვენი საჩივრების განხილვის პროცესი მოიცავს საჩივრის მიღების, შემოწმებისა და გამოძიების პროცესის მონახაზს, და იმის გადაწყვეტას, თუ რა ქმედებები უნდა განხორციელდეს მასზე საპასუხოდ, საჩივრების თვალყურის დევნებას და აღრიცხვას, მათ საპასუხოდ განხორციელებული ქმედებების გათვალისწინებით. ზოგადად, მიიღება ნებისმიერი შესაბამისი კორექტირება და მაკორექტირებელი მოქმედება. ჩვენ ვამოწმებთ და ვიკვლევთ ყველა საჩივარს და ვიღებთ შესაბამის ზომებს, მათ შორის შესწორებასა და მაკორექტირებელ ქმედებებს დასაბუთებულ საჩივრებთან დაკავშირებით.

თუ მომჩივანი ჩვენი კლიენტია და უკმაყოფილოა მათი საჩივრის შესახებ მიღებულ გადაწყვეტილებით, მას უფლება აქვს გაასაჩივროს. აპელაცია წარდგენილი უნდა იყოს წერილობით და მოსდევს გასაჩივრების პროცესს, რომელიც ასახულია სააპელაციო პოლიტიკაში. თუ მომჩივანი არ არის კლიენტი, არამედ არის დაინტერესებული მხარე ან სხვა დაინტერესებული პირი, მას არ აქვს გასაჩივრების უფლება.

9. პასუხისმგებლობა და მიუკერძოებლობის უზრუნველყოფა

როგორც საჩივრის მიმღები, ჩვენ ვართ პასუხისმგებელი ყველა საჭირო ინფორმაციის შეგროვებასა და გადამოწმებაზე საჩივრის დასადასტურებლად. მას შემდეგ რაც მივიღეთ საჩივარი სერტიფიცირებულ კლიენტთან ან მის სერტიფიცირებასთან დაკავშირებით, ჩვენ ვაგრძელებთ ყველა მტკიცებულებას საჩივართან დაკავშირებით, რომელიც შეიძლება მოიცავდეს 1-ლი და მე-2 ეტაპის აუდიტის ანგარიშებს, დოკუმენტურ მტკიცებულებებს, რომლებიც ჩვენთვის მოწოდებულ იქნა 1-ლი და მე-2 ეტაპის აუდიტის დროს ადრე და შემდეგ. და სერტიფიცირების გადაწყვეტილება, მათ შორის (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) ყოფილი სერტიფიცირების გადაწყვეტილებები, მომჩივნის მიერ ჩვენთვის მოწოდებული მტკიცებულებები და გავხედავთ ამ ინფორმაციას. გარდა ამისა, ჩვენ ვამოწმებთ შეგროვდა თუ არა ყველა ინფორმაცია. როდესაც ჩვენ დავკმაყოფილდებით შეგროვებული მტკიცებულებებით, საფუძვლიანი განხილვის შემდეგ ვამოწმებთ საჩივარს.

ICB საერთაშორისო სასერტიფიკაციო ორგანო შპს უზრუნველყოფს, რომ საჩივრების პროცესში ჩართული ყველა პირი იყოს მიუკერძოებელი და თავისუფალი ინტერესთა კონფლიქტისაგან. ეს მოიცავს:

საჩივრების კომიტეტი: შეიქმნა საჩივრების კომიტეტი, რომელიც განიხილავს საჩივრებს. საჩივრების კომიტეტი შედგება ერთი ან მეტი წევრისაგან. კომიტეტის წევრები არ უნდა იყვნენ ჩართული საჩივრის საკითხში და არ უნდა ჰქონდეთ რაიმე ინტერესი მისი შედეგის მიმართ. თუ საჩივრების კომიტეტის წევრი მონაწილეობდა კლიენტის აუდიტში, ან მიიღო სერტიფიცირების გადაწყვეტილება, წევრი უნდა გამოირიცხოს საჩივრების კომიტეტიდან კონკრეტული გადაწყვეტილების მიღებისას.

საჩივრების კომიტეტის გენერალური წევრები არიან:

პროფ. დოქტ. iur. თინათინ ერქვანია, LL.M., გენერალური დირექტორი, info@cert-authority.com

გევორგ თოვმასიანი, სერტიფიცირების ვიცე-პრეზიდენტი, info@cert-authority.com

პროფ. დოქტ. h.c. ჰაიკო მანიერო, LL.B., LL.M. mult., M.L.E., დამფუძნებელი პარტნიორი, info@cert-authority.com

9.1 ინტერესთა კონფლიქტი

ნებისმიერი პოტენციური ინტერესთა კონფლიქტი იდენტიფიცირებულია და განიხილება მანამ, სანამ პირები დაინიშნებიან კონკრეტული საჩივრების კომიტეტში, რათა უზრუნველყონ მიუკერძოებლობა და ობიექტურობა საჩივრების პროცესში.

10. მიღების დადასტურება, პროგრესის ანგარიში და მაკორექტირებელი და პრევენციული ქმედებები

შეძლებისდაგვარად, ჩვენ ვადასტურებთ საჩივრის მიღებას საჩივრის მიღებიდან 10 დღის განმავლობაში და ვაწვდით მომჩივანს პროგრესის ანგარიშს შემდგომში ყოველ 30 დღეში და საჩივრის შედეგს საჩივრის გადაწყვეტილების მიღებიდან 10 დღის განმავლობაში.

თუ საჩივარი დაკმაყოფილდება, ICB საერთაშორისო სასერტიფიკაციო ორგანო შპს ახორციელებს მაკორექტირებელ და პრევენციულ მოქმედებებს წამოჭრილი საკითხების გადასაჭრელად და განმეორების თავიდან ასაცილებლად. ეს ქმედებები არის დოკუმენტირებული და მიმდინარეობს მონიტორინგი მათი ეფექტურობის უზრუნველსაყოფად

11. მოვალეობების გამიჯვნა და საჩივრების პროცესის კომუნიკაცია

გადაწყვეტილება, რომელიც უნდა მიეწოდოს მომჩივანს, მიიღება ან განიხილება და მტკიცდება ინდივიდ(ებ)ის მიერ, რომელიც ადრე არ იყო ჩართული საჩივრის საგანში.

ICB საერთაშორისო სასერტიფიკაციო ორგანო შპს უზრუნველყოფს, რომ ყველა დაინტერესებული მხარე იყოს ინფორმირებული საჩივრის წარდგენისას მათი უფლებისა და ამ პროცესის შესახებ. ეს მოიცავს:

დაინტერესებული მხარეების ინფორმირებულობა: საჩივრების პროცესი ეცნობება კლიენტებს, დაინტერესებულ მხარეებს და საზოგადოებას შესაბამისი არხებით, როგორიცაა ჩვენი ვებგვერდი.

12. ფორმალური შეტყობინება მომჩივანისთვის და საჩივრების მონიტორინგი უწყვეტი გაუმჯობესებისთვის

შეძლებისდაგვარად, ჩვენ ვაცნობთ მომჩივანს საჩივრების განხილვის პროცესის დასრულების შესახებ. ოფიციალური შეტყობინება კეთდება წერილობით, ელექტრონული ფოსტით.

საჩივრების მონიტორინგი მიმდინარეობს ICB საერთაშორისო სასერტიფიკაციო ორგანო შპს-ის უწყვეტი გაუმჯობესების პროცესის ფარგლებში. საჩივრების ანალიზი გამოიყენება ტენდენციების, ძირითადი მიზეზების და სერტიფიცირების პროცესის გაუმჯობესების შესაძლებლობების დასადგენად.

13. საჩივრის გამოქვეყნება და მისი გადაწყვეტა

ჩვენ განვსაზღვრავთ სერტიფიცირებულ კლიენტთან და მომჩივანთან ერთად, გახდება თუ არა და, თუ ასეა, რამდენად საჯარო იქნება საჩივრის საგანი და მისი გადაწყვეტა. თუმცა, მომჩივანს და

კლიენტს შეუძლიათ მონაწილეობა მიიღონ განხილვაში, მაგრამ არ შეუძლიათ გადაწყვიტონ საკითხი, თანამონაწილეობით მიიღონ გადაწყვეტილება ან მისცენ ხმა, თუ საჩივრის საგანი და მისი გადაწყვეტა გასაჯაროვდება. ამ გადაწყვეტილებას ჩვენ მივიღებთ.

14. დოკუმენტაცია და ჩანაწერების წარმოება

ICB საერთაშორისო სასერტიფიკაციო ორგანო შპს უზრუნველყოფს საჩივრებთან დაკავშირებული ყველა დოკუმენტაციის შენახვას, როგორც სერტიფიცირების ჩანაწერის ნაწილისა. ეს მოიცავს:

საჩივრის წარდგენა: დაინტერესებული მხარეების წარდგინება, სადაც დეტალურადაა აღწერილი საჩივრის ხასიათი და ნებისმიერი დამხმარე დოკუმენტაცია.

საჩივრების შესახებ გადაწყვეტილება: დოკუმენტირებული მტკიცებულება საჩივრის შედეგისა და ICB საერთაშორისო სასერტიფიკაციო ორგანო შპს მიერ მოთხოვნილი ქმედებების შესახებ.

15. ზედამხედველობა

საერთო ზედამხედველობას ახორციელებს შემდეგი პირი:

პროფ. დოქტ. iur. თინათინ ერქვანია, LL.M., გენერალური დირექტორი, info@cert-authority.com

საჩივრებზე და გასაჩივრებებზე პასუხისმგებლობაზე ზედამხედველობას ახორციელებს შემდეგი პირი:

ნარე პეტროსიანი, მთავარი აუდიტორი და ფინანსური დირექტორი, info@cert-authority.com

16. მიმოხილვა და განახლებები

ეს პოლიტიკა ყოველწლიურად განიხილება უმაღლესი მენეჯმენტის მიერ ISO 17021-თან შესაბამისობის უზრუნველსაყოფად და საჩივრების პროცესთან დაკავშირებული ნებისმიერი განახლების ასახვისთვის. პოლიტიკაში ნებისმიერი ცვლილება ეცნობება შესაბამის პერსონალს.

17. მასალები

ISO 17021 - შესაბამისობის შეფასება - მოთხოვნები ორგანოებისთვის, რომლებიც უზრუნველყოფენ მართვის სისტემების აუდიტს და სერტიფიცირებას.