

# გასაჩივრების პოლიტიკა

## 1. მიზანი

ამ პოლიტიკის მიზანია ICB საერთაშორისო სასერტიფიკაციო ორგანო შპს-ის მიერ მიღებული საჩივრების განხილვის პროცესის განსაზღვრა. ეს პოლიტიკა უზრუნველყოფს საჩივრების განხილვას სამართლიანად, გამჭვირვალედ და დროულად, ISO 17021-ის 9.7.1, 9.7.2, 9.7.3, 9.7.4, 9.7.5, 9.7.6, 9.7.7 და 9.7.8 პუნქტების შესაბამისად. ISO 17021-ის 9.7.8.

## 2. სფერო

ეს პოლიტიკა ვრცელდება კლიენტების მიერ წარდგენილ ყველა აპელაციაზე ICB საერთაშორისო სასერტიფიკაციო ორგანო შპს-ის მიერ მიღებული სერტიფიცირების გადაწყვეტილებებთან დაკავშირებით, მათ შორის გადაწყვეტილებების მინიჭების, შეჩერების, ფარგლების შემცირების ან სერტიფიკატის გაუქმების შესახებ.

## 3. ზოგადი წესი და აპელაციის წარდგენა (პუნქტი 9.7)

ეს პოლიტიკა შეიცავს ჩვენს დოკუმენტურ პროცესს გასაჩივრების მისაღებად, შეფასებისა და გადაწყვეტილების მისაღებად.

კლიენტებს უფლება აქვთ გასაჩივრონ ICB საერთაშორისო სასერტიფიკაციო ორგანო შპს-ის მიერ მიღებული სერტიფიცირების ნებისმიერი გადაწყვეტილება. აპელაციები უნდა იყოს წარმოდგენილი წერილობით, ჩვენს ვებ-გვერდზე მოწოდებული ვებფორმის გამოყენებით და მოიცავდეს:

**აპელაციის დეტალები:** გასაჩივრებული სერტიფიცირების გადაწყვეტილების მკაფიო აღწერა, ნებისმიერ დამხმარე დოკუმენტაციასთან ერთად.

**აპელაციის საფუძვლები:** კლიენტმა უნდა წარმოადგინოს აპელაციის კონკრეტული მიზეზები და მიუთითოს, რატომ თვლის, რომ სერტიფიცირების გადაწყვეტილება უნდა გადაიხედოს.

### 3.1 აპელაციების წარდგენის ვადა

კლიენტებმა საჩივარი უნდა წარმოადგინონ გასაჩივრებული სერტიფიცირების გადაწყვეტილების მიღებიდან 10 დღის ვადაში. ვადის გასვლის შემდეგ წარდგენილი აპელაციები შეიძლება არ იქნეს განიხილულ ან განიხილებოდეს, თუ დადასტურდება განსაკუთრებული გარემოებები.

## 4. პასუხისმგებლობა, მოვალეობების გამიჯვნა, აპელაციების მიღება და დადასტურება

ჩვენ პასუხისმგებელნი ვართ ყველა გადაწყვეტილებაზე საჩივრების განხილვის პროცესის ყველა დონეზე. ამ პოლიტიკით და ჩვენი ქმედებებით, ჩვენ უზრუნველყოფთ, რომ აპელაციების

განხილვის პროცესში ჩართული ადამიანები განსხვავდებიან მათგან, ვინც ჩაატარა აუდიტი და მიიღო სერტიფიცირების გადაწყვეტილებები.

აპელაციის მიღებისთანავე ICB საერთაშორისო სასერტიფიკაციო ორგანო შპს ადასტურებს აპელაციას წერილობით და იწყებს გასაჩივრების პროცესს. აღიარება მოიცავს:

**მიღების დადასტურება:** კლიენტს ეცნობება, რომ მათი საჩივარი მიღებულია და განიხილება.

## 5. არადისკრიმინაციულობა და საჩივრების პროცედურები

ჩვენ დარწმუნებული ვართ, რომ 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 საფუძვლით.

ICB საერთაშორისო სასერტიფიკაციო ორგანო შპს მიჰყვება სტრუქტურირებულ პროცესს აპელაციების განხილვისას მიუკერძოებლობისა და სამართლიანობის უზრუნველსაყოფად. პროცესი მოიცავს:

**დამოუკიდებელი განხილვა:** აპელაცია განიხილება იმ პირების მიერ, რომლებიც არ მონაწილეობდნენ თავდაპირველ სერტიფიცირების გადაწყვეტილებაში ან აუდიტში. ეს პირები თავისუფალი უნდა იყვნენ კლიენტთან ინტერესთა კონფლიქტისაგან.

**მტკიცებულებათა შეფასება:** სააპელაციო კომიტეტი განიხილავს კლიენტის მიერ წარდგენილ მტკიცებულებებს, სერტიფიცირების გადაწყვეტილებასთან დაკავშირებულ ნებისმიერ შესაბამის ჩანაწერთან ერთად. როდესაც სააპელაციო კომიტეტის წევრი მონაწილეობდა კლიენტის აუდიტში, ან მიიღო გასაჩივრებული სერტიფიცირების გადაწყვეტილება, წევრი უნდა გამოირიცხოს სააპელაციო კომიტეტიდან აპელაციების შესახებ კონკრეტული გადაწყვეტილების მიღებისას.

### 5.1 კონფიდენციალურობა

აპელაციასთან დაკავშირებული ყველა ინფორმაცია განიხილება კონფიდენციალურად. გასაჩივრების დეტალებზე წვდომა აქვს მხოლოდ აპელაციის პროცესში უშუალოდ ჩართულ პერსონალს.

## 6. გასაჩივრება-განხილვის პროცესი და გადაწყვეტილება გასაჩივრების შესახებ

ჩვენი აპელაციების განხილვის პროცესი მოიცავს აპელაციის მიღების, დადასტურებისა და გამოძიების პროცესის მონახაზს და გადაწყვეტილების მიღებას, თუ რა ქმედებები უნდა განხორციელდეს მასზე საპასუხოდ, წინა მსგავსი აპელაციების შედეგების გათვალისწინებით, და

აპელაციების თვალყურის დევნებას და ჩაწერა, მათ გადასაჭრელად განხორციელებული ქმედებების ჩათვლით და შესაბამისი გამოსწორებისა და მაკორექტირებელი მოქმედებების განხორციელების უზრუნველყოფას.

საჩივრის საფუძვლიანი განხილვის შემდეგ, ICB საერთაშორისო სასერტიფიკაციო ორგანო შპს გამოსცემს ოფიციალურ გადაწყვეტილებას. გადაწყვეტილება მოიცავს:

**გასაჩივრების შედეგი:** მკაფიო განცხადება იმის შესახებ, არის თუ არა საჩივარი დაკმაყოფილებული ან უარყოფილი, გადაწყვეტილების მიზეზებთან ერთად.

**განსახორციელებელი ქმედებები:** თუ საჩივარი დაკმაყოფილდება, გარკვევით არის ასახული ნებისმიერი ქმედება, რომელიც უნდა განხორციელდეს ICB საერთაშორისო სასერტიფიკაციო ორგანო შპს-ის მიერ სიტუაციის გამოსასწორებლად (მაგ., სერტიფიცირების გადაწყვეტილების შეცვლა).

## 6.1 კლიენტის შეტყობინება

გასაჩივრების შესახებ გადაწყვეტილება კლიენტს ეცნობება წერილობით, გადაწყვეტილების დასაბუთების დეტალურ განმარტებასთან ერთად. კლიენტები ასევე ინფორმირებულნი არიან შემდგომი ქმედებების შესახებ, რომლებსაც ისინი განახორციელებენ, თუ ისინი უკმაყოფილონი არიან შედეგით.

## 7. პასუხისმგებლობა, ინფორმაციის შეგროვება, აპელაციის დადასტურება

როგორც აპელაციის მიმღები, ჩვენ ვართ პასუხისმგებელი აპელაციის დასამტკიცებლად ყველა საჭირო ინფორმაციის შეგროვებასა და გადამოწმებაზე. აპელაციის მიღების შემდეგ, ჩვენ ვაგროვებთ ყველა მტკიცებულებას აპელაციასთან დაკავშირებით, მათ შორის, მაგრამ არა მხოლოდ, 1-ლი და მე-2 ეტაპის აუდიტის ანგარიშები, დოკუმენტირებული მტკიცებულებები, რომლებიც მოგვაწოდეს 1-ლი და მე-2 ეტაპის აუდიტის დროს ადრე და შემდეგ, ასევე, სერტიფიცირების გადაწყვეტილება, მათ შორის (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) ყოფილი სერტიფიცირების გადაწყვეტილებები და გადავხედავთ ამ ინფორმაციას. გარდა ამისა, ჩვენ ვამოწმებთ შეგროვდა თუ არა ყველა ინფორმაცია. როდესაც ჩვენ დავკმაყოფილდებით შეგროვებული მტკიცებულებებით, საფუძვლიანი განხილვის შემდეგ ვადასტურებთ საჩივარს.

## 8. ცნობა მომჩივნის მიღებისა და ინფორმაცია მის შესახებ

ჩვენ ვადასტურებთ აპელაციის მიღებას საჩივრის მიღებიდან 10 დღის განმავლობაში და ვაწვდით მომჩივნს პროგრესის ანგარიშს შემდგომში ყოველ 30 დღეში, ხოლო გასაჩივრების შედეგს სააპელაციო გადაწყვეტილების მიღებიდან 10 დღის განმავლობაში.

## 9. გადაწყვეტილების მიმღები და მიუკერძოებლობის უზრუნველყოფა

გადაწყვეტილება, რომელიც უნდა მიეწოდოს მომჩივანს, მიიღება ან განიხილება და მტკიცდება პირ(ებ)ის მიერ, რომელსაც ადრე არ ჰქონდა შეხება საჩივრის საგანთან.

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

**სააპელაციო კომიტეტი:** შეიქმნა სააპელაციო კომიტეტი, რომელიც განიხილავს ყველა საჩივარს. სააპელაციო კომიტეტი შედგება ერთი ან მეტი წევრისაგან. კომიტეტის წევრები არ უნდა იყვნენ ჩართული აუდიტში ან ორიგინალური სერტიფიცირების გადაწყვეტილების მიღებაში და არ უნდა ჰქონდეთ ინტერესი გასაჩივრების შედეგის მიმართ. თუ სააპელაციო კომიტეტის წევრი ჩართული იყო კლიენტის აუდიტში, ან მიიღო სერტიფიცირების გადაწყვეტილება, წევრი უნდა გამოირიცხოს სააპელაციო კომიტეტიდან კონკრეტული გადაწყვეტილების მიღებისას.

სააპელაციო კომიტეტის გენერალური წევრები არიან:

პროფ. დოქტ. iur. თინათინ ერქვანია, LL.M., გენერალური დირექტორი, [info@cert-authority.com](mailto:info@cert-authority.com)

გევორგ თოვმასიანი, სერტიფიცირების ვიცე-პრეზიდენტი, [info@cert-authority.com](mailto:info@cert-authority.com)

პროფ. დოქტ. h.c. ჰაიკო მანიერო, LL.B., LL.M. mult., M.L.E., დამფუძნებელი პარტნიორი, [info@cert-authority.com](mailto:info@cert-authority.com)

### 9.1 ინტერესთა კონფლიქტი

ნებისმიერი პოტენციური ინტერესთა კონფლიქტი იდენტიფიცირებულია და განიხილება მანამ, სანამ პირები დაინიშნენ კონკრეტულ სააპელაციო კომიტეტში. ეს უზრუნველყოფს გასაჩივრების პროცესის მიუკერძოებლად და ობიექტურად წარმართვას.

## 10. სააპელაციო პროცესის ოფიციალური შეტყობინება და კომუნიკაცია

ჩვენ ვაცნობთ აპელანტს საჩივრების განხილვის პროცესის დასრულების თაობაზე აპელაციის შედეგების შეტყობინებით სააპელაციო გადაწყვეტილების მიღებიდან 10 დღის ვადაში.

ICB საერთაშორისო სასერტიფიკაციო ორგანო შპს უზრუნველყოფს, რომ ყველა კლიენტი იყოს ინფორმირებული სერტიფიცირების გადაწყვეტილების გასაჩივრების უფლებისა და ამ პროცედურის შესახებ. ეს მოიცავს:

**კლიენტის ინფორმირებულობა:** აპელაციის პროცესი კლიენტებს ეცნობება ICB საერთაშორისო სასერტიფიკაციო ორგანო შპს-ის ვებსაიტზე არსებული ინფორმაციის საშუალებით.

**გამჭვირვალობა:** კლიენტებს მიეწოდებათ მკაფიო და გამჭვირვალე ინფორმაცია გასაჩივრების პროცესში ჩართული ნაბიჯებისა და პროცესის განმავლობაში მათი უფლებების შესახებ.

## 11. დოკუმენტაცია და ჩანაწერების წარმოება

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

**სააპელაციო წარდგენა:** სააპელაციო საჩივრის დოკუმენტირებული მტკიცებულება, სადაც დეტალურად არის აღწერილი გასაჩივრების საფუძველი და დამადასტურებელი დოკუმენტაცია.

**გასაჩივრების გადაწყვეტილება:** დოკუმენტირებული მტკიცებულება, რომელიც გამოიყენება აპელაციის შედეგისა და ICB საერთაშორისო სასერტიფიკაციო ორგანო შპს-ის მიერ მოთხოვნილი ნებისმიერი ქმედების შესახებ.

## 12. ზედამხედველობა

საერთო ზედამხედველობას ახორციელებს შემდეგი პირი:

პროფ. დოქტ. iur. თინათინ ერქვანია, LL.M., გენერალური დირექტორი, [info@cert-authority.com](mailto:info@cert-authority.com)

საჩივრებზე და გასაჩივრებებზე პასუხისმგებლობაზე ზედამხედველობას ახორციელებს შემდეგი პირი:

ნარე პეტროსიანი, მთავარი აუდიტორი და ფინანსური დირექტორი, [info@cert-authority.com](mailto:info@cert-authority.com)

## 13. მიმოხილვა და განახლებები

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

## 14. მასალები

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