საჩივრებისა და აპელაციების ფორმა

სერტიფიცირებასთან, სერტიფიცირების გადაწყვეტილებებთან ან სხვა საქმიანობასთან დაკავშირებული ნებისმიერი შეშფოთების ან უთანხმოების შემთხვევაში, ყველა კლიენტმა და დაინტერესებულმა მხარემ უნდა გამოიყენოს საჩივრებისა და აპელაციების ეს ფორმა. ამ ფორმის ქვემოთ ჩვენ ეტაპობრივად განვმარტავთ საჩივრებისა და აპელაციების პროცესს.

**ეს საჩივარია თუ სააპელაციო საჩივარი?** საჩივარი აპელაცია

სახელი: First Name.გვარი:Last Name.

კომპანიის დასახელება:Company Name.

ტელეფონი:Phone.

ელ. ფოსტა: E-Mail address.

საჩივრის ან აპელაციის საგანი:Subject of the Complaint or Appeal.

გადაწყვეტილების ან მოვლენის თარიღი:Please state the date of the decision or event.

საჩივრის ან სააპელაციო საჩივრის აღწერა:

Detailed description of Complaint or Appeal.

ხელმოწერა: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ თარიღი: 2025-10-07

გთხოვთ, **ფორმა დაბეჭდოთ PDF ფაილის სახით** , **ხელი მოაწეროთ PDF დოკუმენტს ციფრული ხელმოწერით** და **გამოაგზავნოთ PDF ფაილი** , **დამხმარე დოკუმენტების ჩათვლით** , **ელექტრონული ფოსტით** შემდეგ მისამართზე:

[**info@cert-authority.com**](mailto:info@cert-authority.com)

ამით გაცნობებთ, რომ ჩვენ მხოლოდ იმ საჩივრებსა და აპელაციებს ვამუშავებთ, რომლებიც წარდგენილია (1) ამ ფორმის გამოყენებით, (2) სრულად შევსებული და ციფრულად ხელმოწერილია, (3) იგზავნება ელექტრონული ფოსტით შეუცვლელი PDF ფაილის გამოყენებით და (4) შეიცავს დამხმარე მტკიცებულებებს. დამხმარე მტკიცებულებები, IT უსაფრთხოებისა და მონაცემთა დაცვის მიზნით, უნდა წარედგინოს მხოლოდ PDF ფაილების სახით. IT უსაფრთხოებისა და მონაცემთა დაცვის კანონებისა და რეგულაციების დასაცავად, ჩვენ უგულვებელვყოფთ საჩივრებსა და აპელაციებს, რომლებიც შეიცავს სხვა ფაილის ფორმატებს შემდგომი შეტყობინების გარეშე.

## საჩივრების დამუშავება - პროცესი

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. **საჩივრის წარდგენა**   საჩივრები უნდა წარედგინოს შესაბამისი პრობლემის გამომწვევი **გადაწყვეტილების მიღებიდან ან მოვლენიდან 10 დღის განმავლობაში.**  თქვენი საჩივარი **უნდა შეიცავდეს საკითხის მკაფიო და დეტალურ აღწერას, მათ შორის სადავო კონკრეტულ საქმიანობას ან გადაწყვეტილებას** და **საჩივართან დაკავშირებულ დამხმარე დოკუმენტაციას ან მტკიცებულებებს.**  როგორც მომჩივანი, თქვენ ავსებთ ამ ფორმას და გამოგვიგზავნით ელექტრონული ფოსტით. |
|  | 1. **საჩივრის მიღების დადასტურება**   მომჩივანს, თუ შესაძლებელია, **საჩივრის მიღებიდან 10 დღის ვადაში ეცნობება** , რომ მისი საჩივარი მიღებულია და განხილვის პროცესშია. |
|  | 1. **საჩივრის რეგისტრაცია საჩივრების რეესტრში**   საჩივრის მიღების შემდეგ, ჩვენ მას საჩივრების რეესტრში ვაფიქსირებთ. |
|  | 1. **საჩივრის განხილვა და გამოძიება სააპელაციო კომიტეტის მიერ**   პირველ რიგში, ჩვენ ვადასტურებთ, ეხება თუ არა საჩივარი ჩვენს მიერ პასუხისმგებელ სერტიფიცირების საქმიანობას და, თუ ასეა, ჩვენ განვიხილავთ მას. თუ საჩივარი ეხება სერტიფიცირებულ კლიენტს, მაშინ საჩივრის განხილვისას გათვალისწინებული იქნება სერტიფიცირებული კლიენტის სერტიფიცირებული მართვის სისტემის ეფექტურობა. იმ შემთხვევაში, თუ საჩივარი არ არის დაკავშირებული სერტიფიცირებული კლიენტის სერტიფიცირებასთან, საჩივარი უარყოფილი იქნება შემდგომი შეტყობინების გარეშე. ყველა სხვა შემთხვევაში, საჩივარს განიხილავენ პირები, რომლებიც არ იყვნენ ჩართულნი საჩივრის საგანში და არ აქვთ ინტერესთა კონფლიქტი. |
|  | 1. **საჩივარზე გადაწყვეტილება**   გამოძიების დასრულების შემდეგ, ჩვენ ვიღებთ გადაწყვეტილებას საჩივარზე. გადაწყვეტილებაში ნათლად არის მითითებული, დაკმაყოფილდა თუ არა საჩივარი, გადაწყვეტილების მიზეზებთან ერთად. თუ საჩივარი დაკმაყოფილდება, ნათლად არის განსაზღვრული ნებისმიერი მაკორექტირებელი ქმედება, რომელიც საჭიროა პრობლემის გადასაჭრელად და განმეორების თავიდან ასაცილებლად. |
|  | 1. **მომჩივნის შეტყობინება**   როდესაც ეს შესაძლებელია, ჩვენ მომჩივანს **ყოველ 30 დღეში ერთხელ ვაწვდით პროგრესის ანგარიშს** და **საჩივრის შედეგს საჩივარზე გადაწყვეტილების** მიღებიდან 10 დღის განმავლობაში. |

## დამუშავება - პროცესი

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. **სააპელაციო საჩივრის წარდგენა**   სააპელაციო საჩივრები შეიტანება **გასაჩივრებული გადაწყვეტილების მიღებიდან 10 დღის ვადაში** .  თქვენს სააპელაციო საჩივარში **უნდა იყოს მოცემული გასაჩივრებული გადაწყვეტილების მკაფიო აღწერა და ნებისმიერი დამადასტურებელი დოკუმენტაცია.** თქვენ უნდა **წარმოადგინოთ სააპელაციო საჩივარი კონკრეტული მიზეზების მითითებით, თუ რატომ ფიქრობთ, რომ გადაწყვეტილება უნდა გადაიხედოს.**  როგორც აპელანტი, თქვენ ავსებთ ამ ფორმას და გამოგვიგზავნით ელექტრონული ფოსტით. |
|  | 1. **სააპელაციო საჩივრის მიღების დადასტურება**   **საჩივრის მიღებიდან 10 დღის ვადაში** ეცნობება , რომ მისი საჩივარი მიღებულია და განიხილება. |
|  | 1. **საჩივრის რეგისტრაცია საჩივრების რეესტრში**   საჩივრის მიღებისთანავე, ჩვენ მას ორიგინალ საჩივართან ერთად საჩივრების რეესტრში ვაფიქსირებთ. |
|  | 1. **მტკიცებულებების დამოუკიდებელი განხილვა და შეფასება**   სააპელაციო საჩივარს განიხილავენ პირები, რომლებიც არ იყვნენ ჩართულნი სერტიფიცირების თავდაპირველ გადაწყვეტილებაში ან აუდიტში. ეს პირები თავისუფლდებიან ინტერესთა კონფლიქტისგან კლიენტთან. სააპელაციო კომიტეტი განიხილავს წარმოდგენილ მტკიცებულებებს, სერტიფიცირების გადაწყვეტილებასთან დაკავშირებულ ნებისმიერ შესაბამის ჩანაწერთან ერთად. იმ შემთხვევაში, თუ სააპელაციო კომიტეტის წევრი მონაწილეობდა კლიენტის აუდიტში ან მიიღო სააპელაციო გადაწყვეტილება, ეს წევრი გაირიცხება სააპელაციო კომიტეტიდან სააპელაციო საჩივართან დაკავშირებული კონკრეტული გადაწყვეტილების მისაღებად. |
|  | 1. **გადაწყვეტილება სააპელაციო საჩივარზე**   სააპელაციო საჩივრის საფუძვლიანი განხილვის შემდეგ, ჩვენ ვიღებთ ფორმალურ გადაწყვეტილებას. გადაწყვეტილებაში მკაფიოდ არის მითითებული, დაკმაყოფილდა თუ არა სააპელაციო საჩივრის განხილვა, გადაწყვეტილების მიზეზებთან ერთად. თუ სააპელაციო საჩივრის განხილვა დაკმაყოფილდება, მასში მითითებული იქნება ნებისმიერი ქმედება, რომელიც ჩვენ უნდა განვახორციელოთ სიტუაციის გამოსასწორებლად (მაგ., სერტიფიცირების შესახებ გადაწყვეტილების შეცვლა). ისინი მკაფიოდ არის განსაზღვრული. |
|  | 1. **აპელანტის შეტყობინება**   ჩვენ აპელანტს ვაწვდით პროგრესის ანგარიშს სააპელაციო საჩივრის შეტანიდან **ყოველ 30 დღეში, ხოლო სააპელაციო საჩივრის** შეტანიდან **10 დღის განმავლობაში - სააპელაციო საჩივრის შედეგებს .** |