

კაუქასგერტი	საჩივრების დამუშავების პროცედურა	კოდი GC/CHP/PM-11.9
-------------	----------------------------------	---------------------

მიზანი

გამჭვირვალედ დანერგოს საჩივრების დამუშავებისა და გადაწყვეტის პასუხისმგებლიანი და ეფექტური პროცედურები, რაც უზრუნველყოფს როგორც შიდა, ასევე გარე მომხმარებლების კმაყოფილებას.

მოქმედის სფერო

პროცედურა მოიცავს ყველა საჩივარს, რომელიც შეიძლება მიღებული იყოს პირდაპირი კლიენტებისგან, არაპირდაპირი მომხმარებლებისგან (კლიენტის მომხმარებლები, პროდუქტის მომხმარებელი) და მომხმარებლებისგან, პროდუქტის საბოლოო მოხმარებისთვის, ასევე ჯგუფის სერტიფიკაციასთან დაკავშირებული წევრებისგან.

პასუხისმგებლობა:

ხარისხის მენეჯერი და დირექტორის მოადგილე პასუხისმგებელნი არიან ყველა სახის საჩივრის განხილვაზე საბოლოო გადაწყვეტამდე და შესაბამისი მკორექტირებელი ქმედებების უზრუნველყოფაზე.

პროცედურები

- ხარისხის მენეჯერი განიხილავს ყველა მიღებულ წერილობით საჩივარს. საჩივრის დადასტურება უნდა გაიცეს შემდეგი გზით:
 - საჩივრის წერილის ხელმოწერილი ასლის წარდგენა, ან
 - ელ. ფოსტაზე პასუხის გაცემა (იმ შემთხვევაში, თუ საჩივარი მიღებულია ელექტრონული ფოსტით), მომჩივნის საკონტაქტო ინფორმაციის ჩათვლით.
- საჭიროების შემთხვევაში, მომჩივანს შეიძლება მიეწოდოს მოწვევა, რომ საკითხი პირდაპირ დირექტორის მოადგილეს წარუდგინოს.
- საჩივრის ხასიათიდან გამომდინარე, ხარისხის მენეჯერი განიხილავს და გადაწყვეტს, დააკმაყოფილოს თუ უარყოს საჩივარი:
 - უარყოფილი საჩივრები (დაუსაბუთებლობის ან არასრულყოფილების გამო) უნდა ეცნობოს მომჩივანს მიზეზების მითითებით.
 - მიღებული საჩივრები შეიტანება საჩივრების რეესტრში, ხოლო დადასტურება გაიგზავნება ელექტრონული ფოსტით ან ოფიციალური წერილით.
- ხარისხის მენეჯერი საჩივარს გამოსაძიებლად დაავალებს:
 - სამტატო კომიტეტი,
 - ერთი თანამშრომელი, ან
 - დამოუკიდებელი კომიტეტი/პირი, რომელიც არ არის ჩართული საჩივართან დაკავშირებული ინსპექტირების ან სერტიფიცირების გადაწყვეტილებებში.
- მოთხოვნის შემთხვევაში, ხარისხის მენეჯერი უზრუნველყოფს საჭირო ინფორმაციას, შეფასების ანგარიშებს, გადაწყვეტილებებს, შესწორებებსა და მკორექტირებელ ქმედებებს (ასეთის არსებობის შემთხვევაში).

შემუშავებულია: IE თარიღი: 21.10.2024	გადახედვა: IE თარიღი: 01.04.2025	დამტკიცებულია: PK თარიღი: 01.04.2025	საჯარო	ვერსია 2	გვერდები: 1-დან 3
---	---	---	--------	----------	-------------------

კაუქასვერტი	საჩივრების დამუშავების პროცედურა	კოდი GC/CHP/PM-11.9
-------------	----------------------------------	---------------------

- ყველა ქმედება და რეკომენდაცია წარედგინება დირექტორის მოადგილეს საბოლოო გადაწყვეტილების მისაღებად.
- საჩივრის გადაწყვეტის შედეგი წერილობით (ელექტრონული ფოსტით ან წერილით) ეცნობება მომჩივანს მიღებიდან 30 დღის განმავლობაში.
- დირექტორის მოადგილე ჩაატარებს ძირეული მიზეზის ანალიზს, საჭიროების შემთხვევაში, შესაბამისი სფეროს ტექნიკური ექსპერტების ჩართვით.
- საჩივარი შეფასდება ძირეული მიზეზის დადგენის საფუძველზე და მომჩივანი მიიღებს წერილობით ახსნა-განმარტებას დამხმარე დოკუმენტაციასთან ერთად.
- სერტიფიცირების პროცედურის შეფერხებასთან დაკავშირებული საჩივრების შემთხვევაში, განსახილველად და გადასაჭრელად მოიწვევა საკრებულოს სხდომა.
- ყველა საჩივარი უნდა განიხილოს და დაამტკიცოს პერსონალმა, რომელიც არ არის ჩართული საჩივართან დაკავშირებულ სერტიფიცირების საქმიანობაში.
- თუ საჩივარი დირექტორის მოადგილის წინააღმდეგაა, ხარისხის მენეჯერი დანიშნავს ორ დამოუკიდებელ პირს საჩივრის გამოსაძიებლად იმავე პროცედურის დაცვით.
- ინტერესთა კონფლიქტის თავიდან ასაცილებლად, კლიენტისთვის კონსულტაციის გაწევს ან კლიენტის მიერ დასაქმებული პერსონალი არ იქნება გამოყენებული Caucascert-ის მიერ ამ კლიენტის საჩივრის განსახილველად ან დასამტკიცებლად კონსულტაციის ან დასაქმების დასრულებიდან ორი წლის განმავლობაში.
- თუ დირექტორის მოადგილეს ინტერესთა კონფლიქტი აქვს, საჩივარს განიხილავს სხვა კვალიფიციური პირი (მაგ., ხარისხის მენეჯერი ან უფროსი ინსპექტორი), რომელსაც არ აქვს ინტერესთა კონფლიქტი. განიხილება
- მხოლოდ წერილობითი საჩივრები. ეს პროცედურა (11.9 - საჩივრების დამუშავების პროცედურა) ხელმისაწვდომი იქნება კლიენტებისთვის ან ნებისმიერი დაინტერესებული მხარისთვის მოთხოვნის შემთხვევაში.
- თუ მომჩივანი ამ ეტაპზე დაეთანხმება შედეგს, საჩივრის პროცესი სრულდება. ყველა საჩივარი და განხორციელებული ქმედება აღირიცხება და ჩაიწერება 7.4 პუნქტში - საჩივრები და დავეები.
- თუ მომჩივანი არ არის კმაყოფილი შედეგით, მას შეუძლია გაასაჩივროს იგი დირექტორის მოადგილესთან გადაწყვეტილების მიღებიდან 30 დღის განმავლობაში.
- საჩივრის ძირეული მიზეზის ანალიზი დოკუმენტირებული იქნება 5.3 პუნქტში - მაკორექტირებელი ქმედებების კონტროლი და განხორციელება პრევენციული ქმედებები განმეორების თავიდან ასაცილებლად.

შენიშვნები

- მომჩივნის ვინაობა უცნობი დარჩება და მისი იდენტიფიცირების მცდელობა არ განხორციელდება.

შემუშავებულია: IE თარიღი: 21.10.2024	გადახედვა: IE თარიღი: 01.04.2025	დამტკიცებულია: PK თარიღი: 01.04.2025	საჯარო	ვერსია 2	გვერდები: 2-დან 3
--	--	--	--------	----------	-------------------

კაუქასცერტი	საჩივრების დამუშავების პროცედურა	კოდი GC/CHP/PM-11.9
-------------	----------------------------------	---------------------

- ანონიმური საჩივრები განიხილება იმავე სერიოზულობითა და სათანადო გულმოდგინებით, როგორც იდენტიფიცირებული საჩივრები, იმ პირობით, რომ ხელმისაწვდომი იქნება საპარისი ინფორმაცია.
- მრავალი ანონიმური საჩივრიდან მიღებული ტენდენციების ანალიზი შესაძლებელია კანონზომიერებების ან სისტემური პრობლემების გამოსავლენად.

შემუშავებულია: IE თარიღი: 21.10.2024	გადახედვა: IE თარიღი: 01.04.2025	დამტყიცებულია: PK თარიღი: 01.04.2025	საჯარო	ვერსია 2	გვერდები: 3-დან 3
--	--	--	--------	----------	-------------------