Բողոքների և բողոքարկման գործընթացը

ԿՀՍՄ-ի կողմից մատուցված ծառայությունների՝ մասնավորապես կառավարման համակարգերի սերտիֆիկացման գործընթացի հետ առնչվող բողոքարկումները կարող են ընդունվել հաճախորդներից (պատվիրատուներից):

Բողոքարկումը կարող է ընդունվել միայն գրավոր ձևով (ընկերությունում):

- Յուրաքանչյուր բողոքարկում ընդունվում և գրանցվում է ԿՀՍՄ աշխատակցի կողմից:
- Բողոքարկումների ընդունումը, ուսումնասիրությունը և դրանց վերաբերյալ որոշումների կայացումը չի հանգեցնում որևէ խտրական գործողությունների:

Բողոքարկման ընդունման գործընթացում հավաքագրված տվյալների հիման վրա ՈՊ-ն կամ բաժնի ղեկավարը պետք է կատարի ստացված բողոքարկման նախնական գնահատում:

Բողոքարկման նախնական գնահատման և դասակարգման համար սահմանվում է առավելագույնը 10 աշխատանքային օր:

Բոլոր ստացված բողոքարկումների հանձնաժողովի կողմից քննարկման և որոշման կայացման համար սահմանվում է 1 ամիս: Ժամկետները չպահպանելու դեպքում, այդ մասին տեղեկացնում են բողոքարկող կազմակերպությանը՝ հիմնավորելով ժամկետի հետաձգման պատճառը:

Հիմնավոր բողոքարկման վերջնական որոշման մասին տեղեկացվում է բողոքարկու կազմակերպությանը, իսկ ՈՊ-ն բոլոր բողոքարկումների մասին տեղեկատվությունը և ընթացիկ կարգավիճակը ամփոփում է համապատասխան գրանցամատյանում:

Հարցումների և բողոքների (գանգատներ) գործընթացները իրականացվում են ԿՀՍՄ-ի կողմից հաստատված ներքին ընթացակարգով (SOP-015-02-03):

Սույն տեղեկատվությունը հանդիսանում է «ՍԵՐՏԻՖԻԿԱՑՈՒՄ ԵՎ ՈՐԱԿ» ՍՊԸ մտավոր սեփականությունը և դրա կիրառումը կողմնակի կազմակերպությունների կողմից հնարավոր է միայն «ՍԵՐՏԻՖԻԿԱՑՈՒՄ ԵՎ ՈՐԱԿ» ՍՊԸ տնօրենի թույլտվությամբ: