

1 Apellatsioonide ja kaebuste käsitlemine

- 1.1 Sertifitseerimisasutuse klientidel on õigus esitada oma apellatsioone/kaebusi kirjalikus vabas vormis kirja, avalduse, kaebuse jmt näol.
- 1.2 Kaebused võivad esitada nii kliendid kui ka muud huvitatud isikud.
- 1.3 Apellatsioonide/kaebuste esitamine ei peata vastuvõetud otsuse kehtivust.
- 1.4 Sertifitseerimisasutus võtab apellatsioonide/kaebuste läbivaatamiseks vastu kuni ühe kuu jooksul pärast sertifitseerimisotsuse vastuvõtmist.
- 1.5 Kõik saabunud kirjalikud apellatsioonid/kaebused registreeritakse ning saadetakse sertifitseerimisasutuse juhatajale.
- 1.6 Apellatsioonide/kaebuste saamisel teeb sertifitseerimisasutuse juhataja või teda asendav isik kindlaks, kas apellatsioonid/kaebused on seotud sertifitseerimisasutuse tegevusega.
- 1.7 Kui apellatsioonid/kaebused on seotud sertifitseerimisasutuse tegevusega, siis võetakse see vastu edasiseks läbivaatamiseks.
- 1.8 Apellatsioonide/kaebuste esitajat teavitatakse kirjalikult ametliku apellatsioonide/kaebuste saamisest ja apellatsioonide/kaebuste sertifitseerimisasutuse tegevusega seotuse õigsusest kolme tööpäeva jooksul.
- 1.9 Sertifitseerimisasutus on kohustatud teavitama sertifitseeritud isikut kõigist kinnitatud kaebustest, mis teda puudutavad.
- 1.10 Sertifitseerimisasutus vaatab kaebusi läbi kuni ühe kuu jooksul alates kaebuste vastuvõtmise teate kuupäevast.
- 1.11 Kui apellatsioonid/kaebused on tunnustatud õigustatuks, siis määrab sertifitseerimisasutuse juhataja või teda asendav isik apellatsioonide/kaebuste läbivaatamise ning vajadusel läbivaatamise lõppedes parandusmeetmete väljatöötamise eest vastutava isiku või komisjoni.
- 1.12 Kõiki apellatsioonide/kaebuste käsitlemise protsessis tehtavaid otsuseid võtavad vastu, analüüsivad ja kinnitavad isikud, kes ei osale antud pretensiooniga seotud sertifitseerimistegevuses.
- 1.13 Sertifitseerimisasutusel ei ole lubatud kaasata apellatsioonide käsitlemisse töötajaid (sh juhtivtöötajad), kes osutasid apellatsioonide esitajale konsultatsiooniteenuseid või töötasid tema alluvuses, kahe aasta jooksul alates konsultatsiooniteenuse osutamise või töösuhte lõpetamisest.
- 1.14 Apellatsioonide/kaebuste läbivaatamise eest vastutav isik või komisjon kogub kokku ja analüüsib kõiki apellatsioonide/kaebuste sisuga seotud andmeid ja dokumente ning valmistab ette ja võtab vastu otsuse.
- 1.15 Apellatsioonide/kaebuste läbivaatamise ja analüüsimise käik dokumenteeritakse.
- 1.16 Konfidentsiaalsusnõuetest kinnipidamise eesmärgil määrab sertifitseerimisasutus apellatsioonide/kaebuste läbivaatamise ja otsuse vastuvõtmisega seotud materjalide avaldamise mahu ja vajaduse kooskõlas apellatsioonide/kaebuste esitajaga.
- 1.17 apellatsioonide/kaebuste esitaja palvel või vajadustest tulenevalt antakse talle teavet apellatsioonide/kaebuste läbivaatamise käigu kohta.
- 1.18 Lõpliku otsuse apellatsioonide/kaebuste kohta võtab vastu sertifitseerimisasutuse juhataja andmete analüüsi tulemuste põhjal.
Otsus peab sisaldama järgmist:
 - apellatsioonide/kaebuste rahuldamise korral: pretensiooni rahuldamise tähtaeg, koht ja viis;
 - apellatsioonide/kaebuste rahuldamisest keeldumise korral: keeldumise põhjus koos viidetega vastavatele normdokumentidele, ning keeldumise aluseks olevad tõendid.
- 1.19 Apellatsioonide/kaebuste otsus ja selle läbivaatamise protsessi lõpetamise kohta edastatakse apellatsioonide/kaebuste esitajale kirjalikult viisil, mis võimaldab otsuse saatmise dokumenteerimist, või antakse üle isiklikult kolme tööpäeva jooksul alates otsuse vastuvõtmisest.
- 1.20 Iga apellatsioonide/kaebuste läbivaatamisega seotud materjalid arhiveeritakse.

2 Kontrollkatsed ja parandusmeetmed

- 2.1 Kui apellatsioonide/kaebuste analüüsimise või lahendamise käigus tekib vajadus kordus- või lisakatsete (ekspertiiside, kontrollkatsete jne) läbiviimise järele, teavitab sertifitseerimisasutus sellest pretensiooni esitajat.
- 2.2 Kordus-, lisa- ja kontrollkatsed viib läbi sõltumatu katseasutus.
- 2.3 Kontroll-, kordus- ja muude katsete läbiviimises ning katseasutuse valimises lepitakse pretensiooni esitajaga kirjalikult kokku.
- 2.4 Kui apellatsioonide/kaebusi tunnistatakse katsete tulemusena õigustatuks, siis kannab kontrollkatsete kulud sertifitseerimisasutus.
- 2.5 Kui kontrollkatse käigus selgub, et korduskatsete tulemused on sertifitseerimisel saadud varasemate tulemustega identsed, siis kannab korduskatsete kulud apellatsioonide/kaebuste esitaja.
- 2.6 apellatsioonide/kaebuste analüüsimise lõpetamisel kehtestatakse ja dokumenteeritakse vajadusel ning väljaselgitatud põhjuste alusel parandusmeetmed.
- 2.7 Parandusmeetmed peavad vastama probleemi riski suurusele ning olema piisavalt tõhusad selleks, et kõrvaldada probleem ning hoida ära selle taastekkimine.
- 2.8 Vastuvõetud otsused ja parandusmeetmed ei tohi põhjustada diskrimineerivat käitumist apellatsioonide/kaebuste esitaja suhtes.
- 2.9 Kõik vastuvõetud ja elluviidud parandusmeetmed tuleb lülitada siseauditite programmi, mille kaudu jälgitakse meetmete tõhusust.
- 2.10 Kõik apellatsioonid/kaebused, nende suhtes vastu võetud otsused ja rakendatud parandusmeetmed peavad sisalduma juhtkonna iga-aastases ülevaates.

I. Yakovlev

Sertifitseerimisasutuse juhataja

04.10.2016