

1 Apellatsioonide ja kaebuste (edaspidi pretensioonide) käsitlemine

- 1.1 Sertifitseerimisasutuse klientidel on õigus esitada oma pretensioone kirjalikus vabas vormis kirja, avalduse, kaebuse jmt näol.
- 1.2 Pretensioone võivad esitada nii kliendid kui ka muud huvitatud isikud.
- 1.3 Pretensiooni esitamine ei peata vastuvõetud otsuse kehtivust.
- 1.4 Sertifitseerimisasutus võtab pretensioone läbivaatamiseks vastu kuni ühe kuu jooksul pärast sertifitseerimisotsuse vastuvõtmist.
- 1.5 Kõik saabunud kirjalikud pretensioonid registreeritakse ning saadetakse sertifitseerimisasutuse juhatajale.
- 1.6 Pretensiooni saamisel teeb sertifitseerimisasutuse juhataja või teda asendav isik kindlaks, kas pretensioon on seotud sertifitseerimisasutuse tegevusega.
- 1.7 Kui pretensioon on seotud sertifitseerimisasutuse tegevusega, siis võetakse see vastu edasiseks läbivaatamiseks.
- 1.8 Pretensiooni esitajat teavitatakse kirjalikult ametliku pretensiooni saamisest ja pretensiooni 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 pretensiooni läbi kuni ühe kuu jooksul alates pretensiooni vastuvõtmise teate kuupäevast.
- 1.11 Kui pretensioon on tunnistatud õigustatuks, siis määrab sertifitseerimisasutuse juhataja või teda asendav isik pretensiooni läbivaatamise ning vajadusel läbivaatamise lõppedes parandusmeetmete väljatöötamise eest vastutava isiku või komisjoni.
- 1.12 Kõiki pretensiooni käsitlemise protsessis tehtavaid otsuseid võtavad vastu, analüüsivad ja kinnitavad isikud, kes ei osale antud pretensiooniga seotud sertifitseerimistegevuses. Sertifitseerimisasutusel ei ole lubatud kaasata pretensiooni käsitlemisse töötajaid (sh juhtivtöötajad), kes osutasid pretensiooni esitajale konsultatsiooniteenuseid või töötasid tema alluvuses, kahe aasta jooksul alates konsultatsiooniteenuse osutamise või töösuhte lõpetamisest.
- 1.13 Pretensiooni läbivaatamise eest vastutav isik või komisjon kogub kokku ja analüüsib kõiki pretensiooni sisuga seotud andmeid ja dokumente ning valmistab ette ja võtab vastu otsuse.
- 1.14 Pretensiooni läbivaatamise ja analüüsimise käik dokumenteeritakse.
- 1.15 Konfidentsiaalsusnõuetest kinnipidamise eesmärgil määrab sertifitseerimisasutus pretensiooni läbivaatamise ja otsuse vastuvõtmisega seotud materjalide avaldamise mahu ja vajaduse kooskõlas pretensiooni esitajaga.
- 1.16 Pretensiooni esitaja palvel või vajadustest tulenevalt antakse talle teavet pretensiooni läbivaatamise käigu kohta.

1.17 Lõpliku otsuse pretensiooni kohta võtab vastu sertifitseerimisasutuse juhataja andmete analüüsi tulemuste põhjal.

Otsus peab sisaldama järgmist:

— pretensiooni rahuldamise korral: pretensiooni rahuldamise tähtaeg, koht ja viis;

— pretensiooni rahuldamisest keeldumise korral: keeldumise põhjus koos viidetega vastavatele normdokumentidele, ning keeldumise aluseks olevad tõendid.

1.18 Otsus pretensiooni ja selle läbivaatamise protsessi lõpetamise kohta edastatakse pretensiooni esitajale kirjalikult viisil, mis võimaldab otsuse saatmise dokumenteerimist, või antakse üle isiklikult kolme tööpäeva jooksul alates otsuse vastuvõtmisest.

1.19 Iga pretensiooni läbivaatamisega seotud materjalid arhiveeritakse ja säilitatakse kuni kahe aasta jooksul.

2 Kontrollkatsed ja parandusmeetmed

2.1 Kui pretensiooni 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 pretensioon 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 pretensiooni esitaja.

2.6 Pretensiooni 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 pretensiooni esitaja suhtes.

2.9 Kõik vastuvõetud ja elluviidud parandusmeetmed tuleb lülitada siseauditite programmi, mille kaudu jälgitakse meetmete tõhusust.

2.10 Kõik pretensioonid, nende suhtes vastu võetud otsused ja rakendatud parandusmeetmed peavad sisalduma juhtkonna iga-aastases ülevaates.