

Բողոքների եւ բողոքարկման գործընթացը

ԿՀՄՄ-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 ԿՀՄՄ 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, ալդ 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 (գանգատների) գործընթացները իրականացվում են ԿՀՄՄ-ի կողմից հաստատված ներքին ընթացակարգով: