

	Protseduur		NL 06
	KAEBUSTE JA APELLATSIOONIDE LÄBIVAATAMISE KORD		Lehekülg 1 1-st
			Muudatused 02
Töötas välja: Ivan Korsak		Kinnitas: Sergei Boaga	
Kuupäev: 28.04.2025.		Kuupäev: 28.04.2025.	

1. Eesmärk

Käesolev kord sätestab EUROSERT OÜ sertifitseerimisasutuses kaebuste ja apellatsioonide esitamise, registreerimise, läbivaatamise ja neile vastamise reeglid, tagades selliste taotluste menetlemise läbipaistvuse, erapooletuse ja tõhususe.

2. Rakendusala

Kord kehtib kõikide EUROSERT OÜ sertifitseerimise valdkonna tegevust puudutavate kaebuste ja apellatsioonide kohta, sh.:

- personaali tegevused;
- hindamisprotseduurid;
- sertifitseerimisotsused;
- suhted klientide ja kolmandate osapooltega.

3. Definitsioonid

- Kaebus on rahulolematuse väljendus sertifitseerimisasutuse tegevuse või tegevusetuse kohta, mis erineb apellatsioonist.
- Apellatsioon on taotlus EUROSERT OÜ poolt konkreetse kliendi suhtes tehtud otsuse (nt sertifikaadi andmisest keeldumine, peatamine või tühistamine) läbivaatamiseks).

4. Kaebuste ja apellatsioonide esitamine

Kaebuse või apellatsiooni võib esitada iga huvitatud isik (füüsiline või juriidiline isik).

Pöördused esitatakse kirjalikult (elektrooniliselt või paberkandjal) ja saadetakse EUROSERT OÜ kontorisse või e-posti teel.

Suulised kaebused võib kirjalikult salvestada avaldaja nõusolekul.

5. Registreerimine ja kättesaamise kinnitus

Kõik apellatsioonid registreeritakse REG 21-s – kaebuste ja apellatsioonide logis kvaliteedijuhi poolt.

Kolme tööpäeva jooksul pärast kaebuse või apellatsiooni kättesaamist saadetakse avaldajale kättesaamise kinnitus, mis sisaldab teavet edasise menetlemise kohta.

6. Sõltumatus ja erapooletus

Kaebuse või apellatsiooni vaatab läbi sõltumatu isik, kes ei olnud seotud sertifitseerimisotsuste või kaebuse või apellatsiooni esemega seotud olukordadega.

Vajadusel luuakse ajutine sõltumatu rühm/komisjon.

7. Menetlemine ja otsuste langetamine

Direktor või volitatud isik korraldab kaebuse/apellatsiooni läbivaatamise 20 tööpäeva jooksul.

Vajadusel küsitakse osapooltelt lisateavet.

Lõplik otsus tehakse 30 kalendripäeva jooksul alates pöördumise registreerimise kuupäevast.

Kui on vaja rohkem aega, teavitatakse sellest avaldajat.

8. Avaldaja teavitamine

			NL 06
	KAEBUSTE JA APELLATSIOONIDE LÄBIVAATAMISE KORD		Lehekülg PAGE
			Muudatused 02

Pärast kaebuse/apellatsiooni läbivaatamist antakse avaldajale ametlik vastus, milles selgitatakse tehtud otsust ja vajadusel võetud tegevuste.

9. Korrigeerivad tegevused

Kui kaebus osutub põhjendatuks, kaalutakse korrigeerivate või ennetustegvuste rakendamise vajadust vastavalt KRG 07-le „Korrigeerivad ja ennetavad tegevused “. Kõik tegevused dokumenteeritakse.

10. Vaidlused

Läbivaatamise tulemusega mittenõustumise korral on taotlejal õigus esitada korduv kaebus EUROSERT OÜ erapooletuskomisjonile, kes vaatab selle sõltumatu korras läbi.

EUROSERT OÜ ja kliendi vahelised vaidlused lahendatakse vastavalt Eesti Vabariigi õigusaktidele.

11. Konfidentsiaalsus

Kõiki pöördumised ja nendega seotud materjale käsitletakse rangelt konfidentsiaalselt, järgides andmekaitsealaste õigusaktide nõudeid.

12. Analüüs ja parendamine

Kvaliteedijuht analüüsib igal aastal kaebusi ja apellatsioone, et tuvastada trende, parendada protsesse ja suurendada klientide rahulolu.