

APELLATSIOONIDE JA KAEBUSTE KÄSITLEMINE РАССМОТРЕНИЕ АПЕЛЛЯЦИЙ И ЖАЛОБ



Lk / Стр.: 1 / 5

Dok.tähis / Док.:

AEW-KP-04

Rev. / Рев.:

01

Kuup. / Дата:

19.07.2019

1. Terminid ja määratlused

Apellatsioon – sertifitseerimisorgani poolt vastuvõetud otsuse kirjalik vaidlustamine

Apellant – apellatsiooni esitav füüsiline või juriidiline isik;

Kaebus/Pretensioon – ametlik avaldus, mis osutab mistahes isiku või asutuse seadusevastasele või ebaõigele tegevusele;

2. Apellatsioonide käsitlemise kord

2.1. Apellatsioonide registreerimine

2.1.1. Sertifitseerimisotsusega mittenoostumise korral on sertifitseerimise avaldajal õigus 30 päeva jooksul otsuse vastuvõtmisest saata apellatsioon sertifitseerimisorganisisse Association of Estonian Welders MTÜ (edaspidi AEW MTÜ).

Apellatsioon tuleb esitada kirjalikult või elektrooniliselt avaldajale mistahes mugaval viisil paber kandjal avaldaja originaalalkirjaga või elektrooniliselt avaldaja digiallkirjaga.

30 päeva möödudes peale sertifitseerimisotsuse vastuvõtmist apellatsioone vastu ei võeta.

Apellatsiooni esitamine ei peata vastuvõetud otsuse kehtivust.

2.1.2. Apellatsiooni saamisel moodustab AEW MTÜ juht Apellatsioonikomisjoni.

Apellatsioonikomisjon luuakse AEW MTÜ struktuuris ajutiselt ning töötab aja jooksul, mis on vajalik apellatsiooni läbivaatamiseks, selles otsuse tegemiseks ja antud otsuse täitmise kontrollimiseks.

Komisjoni koosseisu kuuluvad:

- asutuse juht - Komisjoni esimees
- Komitee liige, kes ei ole AEW MTÜ töötaja (avaldaja või kolmanda huvitatud osapoole esindaja);
- AEW MTÜ pädev töötaja, kes ei osalenud eksamite korraldamises ja sertifitseerimisotsuse vastuvõtmises läbivaadatavas apellatsioonis.

2.1.3. Komisjoni tööaja määrab AEW MTÜ juht. Apellatsiooni läbivaatamise aeg moodustab vähemalt 30 kalendripäeva apellatsiooni saamise kuupäevast arvates.

Kui Komisjon peab võimatuks esitada otsus 30 päeva jooksul, võib komisjon pikendada läbivaatamist veel 30 kalendripäeva võrra, millest apellanti teavitatakse kirjalikult.

2.1.4. Apellatsioone võtab vastu kvaliteedijuht ning registreerib need "Kaebuste ja apellatsioonide registris" (vorm AEW-F-08) ning esitab AEW MTÜ juhile - Apellatsioonikomisjoni esimehele.

1. Термины и определения

Апелляция – письменное обжалование решения, принятого органом по сертификации

Апеллянт – физическое или юридическое лицо, подающее апелляцию;

Жалоба /Претензия – официальное заявление, указывающее на незаконное или неправильное действие какого-либо лица или учреждения;

2. Порядок обращения с апелляциями.

2.1 Регистрация апелляций

2.1.1. В случае несогласия с решением о сертификации заявитель сертификации имеет право в течение 30 календарных дней, начиная от даты принятия решения о сертификации, направить в сертификационный орган Association of Estonian Welders MTÜ (далее AEW MTÜ) апелляцию.

Апелляция должна быть подана в письменном или электронном виде любым удобным для заявителя способом - на бумажном носителе, заверенная оригинальной подписью заявителя или в электронном виде, заверенная электронной подписью заявителя.

По прошествию 30 календарных дней от даты принятия решения о сертификации, апелляции не принимаются.

Подача апелляции не приостанавливает действие принятого решения.

2.1.2. По получению апелляции руководитель AEW MTÜ формирует Комиссию по апелляциям.

Комиссия по апелляциям создается в структуре AEW MTÜ временно и функционирует в течение времени, необходимого для рассмотрения апелляции, принятия решения по ней и контроля выполнения данного решения.

В состав Комиссии входят:

- руководитель Учреждения - председатель Комиссии
- член Комитета схемы, не являющийся сотрудником AEW MTÜ (представитель заказчика или третьей заинтересованной стороны);
- компетентный сотрудник AEW MTÜ, не принимавший участия в проведении экзаменов и в принятии решения о сертификации по рассматриваемой апелляции.

2.1.3. Сроки работы Комиссии устанавливает руководитель AEW MTÜ. Срок рассмотрения апелляции составляет не более 30 календарных дней от даты получения апелляции.

Если Комиссия считает невозможным представить решение в течение 30 дней, она может продлить срок рассмотрения еще на 30 календарных дней, о чем апеллянт уведомляется письменно.

2.1.4. Апелляции принимаются менеджером по качеству и регистрируются им в «Регистре жалоб и апелляций» (форма AEW-F-08) и передаются руководителю AEW MTÜ - Председателю Комиссии по апелляциям.

Koostas:

Sertifitseerimisosakonna juhataja
Semjon Berzon, 05.02.2019

(Kuupäev, Allkiri)

Kinnitas:

AEW MTÜ juhatuseliige
Svetlana Boaga, 19.02.2019

(Kuupäev, Allkiri)

АPELLATSIIONIDE JA KAEBUSTE KÄSITLEMINE РАССМОТРЕНИЕ АПЕЛЛЯЦИЙ И ЖАЛОБ



Lk / Стр.: 2 / 5

Dok.tähis / Док.:

AEW-KP-04

Rev. / Рев.:

01

Kuup. / Дата:

19.07.2019

2.1.5. Apellatsiooni saamisest teavitatakse apellanti kirjalikult kolme tööpäeva jooksul.

2.1.6. Apellatsioonidega seotud otsuste kinnitamise, analüüsiga ja vastuvõtmisega seotud tegevus ei tohi kanda apellatsiooni eistaja suhtes diskrimineerivat iseloomu.

2.2. Apellatsioonide analüüs

2.2.1. Komisjoni esimees vaatab läbi apellatsiooni, analüüsib eelnevate taoliste apellatsioonide tulemusi (nende olemasolul) ning vajadusel teeb järelpäringu täiendavate andmete saamiseks sertifitseerimise protsessi kaasatud osakonna juhilt, apellandilt ja alltöövõtu laboritelt. Vajadusel kaasatakse sõltumatud eksperdid.

2.2.2. Komisjoni esimees või üks komisjoni liikmetest valmistab ette apellatsiooni läbivaatamise materjalid ning määrab Komisjoni istungi kuupäeva, koha ja kellaaja, millest teavitatakse kõiki Komisjoni liikmeid ja apellanti. Apellandi osalemine komisjoni istungil on lubatud, kuid ei ole kohustuslik. Komisjoni istungile kutsutakse ka eksamineerija ning sertifitseerimisotsuse vastuvõtnud isik.

2.2.3. Kui apellatsiooni analüüsi käigus tekib korduvate kontrolltestide (ekspertiiside, kontrollmõõtmiste jne.) vajadus, teavitab AEW MTÜ sellest apellanti. Korduvate kontrolltestide täitmise tingimused on kirjeldatud punktis 4.

2.2.4. Apellatsiooni läbivaatamise on keelatud kaasata töötajaid (muuhulgas juhtivtöötajaid), kes osutasid apellatsiooni esitajale nõustamisteenuseid või töötasid tema alluvuses kahe aasta jooksul nõustamisteenuste osutamise või töösuhete lõppemisest.

2.3. Apellatsioonikomisjoni istungi korraldamine

2.3.1. Komisjoni esimees kannab ette apellatsiooni sisu. Sertifitseerimisotsuse vastuvõtnud isik põhistab vastuvõetud otsuse.

Komisjoni esimees või üks komisjoni liikmetest kannab ette apellatsiooni läbivaatamise küsimusega seotud materjalide sisu. Komisjoni istungid protokollitakse.

2.4 Apellatsiooni kohta tehtud otsuse vastuvõtmine

2.4.1. Apellatsiooni otsus tehakse Komisjonile esitatud kogu info läbivaatamise ja analüüsi põhjal.

2.4.2. Otsuse vastuvõtmisel võetakse arvesse välisallikatest saadud ja apellatsiooni esemega seotud infot.

2.4.3. Komisjoni otsuses märgitakse AEW MTÜ sertifitseerimisotsuse põhjendatus ja põhjendamatus.

2.4.4. Otsus võetakse vastu Komisjoni liikmete häälte enamusega avatud hääletamise teel.

Apellatsioonikomisjoni otsus on dokumenteeritud.

2.1.5. Апеллянта информируют письменно о получении Учреждением апелляции в течение трех рабочих дней.

2.1.6. Деятельность по подтверждению, анализу и принятию решений, связанных с апелляциями, не должна носить какой-либо дискриминационный характер по отношению к предьявителю апелляции.

2.2. Анализ апелляций

2.2.1. Председатель Комиссии рассматривает апелляцию, анализирует результаты предыдущих подобных апелляций (при их наличии) и при необходимости запрашивает необходимые дополнительные данные у руководителя Отдела сертификации, апелланта и субподрядных лабораторий, задействованных в процессе сертификации. При необходимости привлекаются независимые эксперты.

2.2.2. Председатель Комиссии или один из ее членов готовит материалы по рассмотрению апелляции и назначает дату, место и время проведения заседания Комиссии, которые доводятся до сведения всех членов Комиссии и до апелланта. Присутствие апелланта на заседании комиссии по апелляциям разрешено, но не является обязательным. На заседание Комиссии так же приглашаются экзаменатор и лицо, принимавшее решение по сертификации.

2.2.3. Если в ходе анализа апелляции возникает необходимость повторных контрольных тестов (экспертиз, контрольных измерений и пр.). AEW MTÜ информирует об этом апелланта.

Условия выполнения повторных контрольных тестов описаны в п.4.

2.2.4. Запрещается привлекать к рассмотрению апелляций работников (в т.ч. руководящих работников), которые оказывали подателю апелляции консультационные услуги или работали в его подчинении, в течение двух лет с прекращения оказания консультационных услуг или трудовых отношений.

2.3. Проведение заседания Комиссии по апелляциям

2.3.1. Председатель Комиссии докладывает содержание апелляции. Лицо, принимавшее решение о сертификации, обосновывает принятое решение.

Председатель Комиссии или один из ее членов докладывают содержание материалов по вопросу рассмотрения апелляции. Заседание Комиссии протоколируется.

2.4 Принятие решения по апелляции

2.4.1. Решение по апелляции выносится на основании рассмотрения и анализа всей информации, представленной в Комиссию.

2.4.2. При принятии решения учитывается информация, полученная из внешних источников и имеющая отношение к предмету апелляции.

2.4.3. В решении Комиссии отмечается обоснованность или необоснованность решения AEW MTÜ о сертификации.

2.4.4. Решение принимается большинством голосов членов Комиссии открытым голосованием.

Решение комиссии по апелляциям оформляется документально.

АПЕЛЛАЦИОНИДЕ JA КАЕБУСТЕ КÄSITLEMINE

РАССМОТРЕНИЕ АПЕЛЛЯЦИЙ И ЖАЛОБ



Lk / Стр.: 3 / 5

Dok.tähis / Док.:

AEW-KP-04

Rev. / Рев.: 01

Kuup. / Дата:

19.07.2019

Otsus peab sisaldama:

- apellatsiooni rahuldamise korral: apellatsiooni rahuldamise kuupäeva, aega ja meetodit.
- apellatsiooni mitterahuldamise korral: keeldumise põhjust viidetega vastavatele normatiivdokumentidele ja keeldumise aluseks olevatele tõendustele.

2.4.5. Apellatsioonitsuse arhiveerib kvaliteedijuht.

Apellatsioonitsuse koopia saadetakse apellandile 3 tööpäeva jooksul.

2.5. Poolte toimingud peale apellatsioonitsuse vastuvõtmist

2.5.1. Apellatsioonikomisjoni otsus on kohustuslik AEW MTÜ täitmiseks.

2.5.2. Apellatsiooni põhjendatuks tunnistamisel peab kvaliteedijuht koos sertifitseerimisosakonna juhiga:

- korraldama Komisjoni otsuse täitmiseiga seotud töid täiendava apellandi tasuta, kaasates teise isikute koosseisu, kes võtavad vastu eksameid ja sertifitseerimisotsuseid;

- töötama välja korrigeerivate ja ennetavate meetmete plaani, mis on suunatud põhjendamata sertifitseerimisotsuste välistamiseks edasises praktikas.

2.5.3. Esitatud apellatsioonide potentsiaalsete põhjuste avastamiseks ja kõrvaldamiseks korraldatakse AEW MTÜ-s süstemaatiliselt:

- AEW MTÜ juhtimissüsteemi perioodilist kontrolli ja analüüsi;
- siseaudiite;
- personali töö monitooringut;
- teostatud tööde tulemuste alusel väljastatud dokumentide kontrolli;
- saabunud apellatsioonide analüüsi;
- Juhtimissüsteemi analüüsi ja selle täiustamise meetmeid, vaadates läbi saabunud apellatsioone sisendandmetena juhtkonnapoolse analüüsi korral.

2.5.4. Korrigeerivate ja ennetavate meetmete plaani realiseerimise kontrolli ja nende meetmete efektiivsuse hinnangut korraldab AEW MTÜ juht.

2.5.5. Apellatsiooni tunnistamisel põhjendamatuks jääb varem vastuvõetud otsus jõusse. Apellandil, kes ei nõustu Apellatsioonikomisjoni otsusega, on õigus pöörduda Eesti Akrediteerimiskeskusse poole (www.eak.ee) kaebusega sertifitseerimisorgani AEW MTÜ vastu või esitada hagi kohtusse kooskõlas Eesti Vabariigis kehtiva seadusandlusega.

3. Kaebuste käsitlemise kord.

3.1. Kaebuste registreerimine

- 3.1.1. AEW MTÜ-le saabuvad kaebused võivad olla kahte liiki:
- pretensioonid AEW MTÜ töötajate tegevusele eksamite ja sertifitseerimise korraldamisel;
 - AEW MTÜ poolt osutatavate teenuste kvaliteedile esitatavad kaebused.

Решение должно содержать:

- в случае удовлетворения апелляции: дата, место и способ удовлетворения апелляции
- в случае отказа от удовлетворения апелляции: причину отказа со ссылками на соответствующие нормативные документы и доказательства, являющиеся основанием для отказа.

2.4.5. Решение по апелляции архивирует менеджер по качеству.

Копия решения по апелляции направляется апеллянту в течении 3 рабочих дней.

2.5 Действия сторон после принятия решения по апелляции

2.5.1. Решение Комиссии по апелляциям является обязательным для исполнения AEW MTÜ.

2.5.2. При признании апелляции обоснованной менеджер по качеству, совместно с руководителем Отдела сертификации:

- проводит работы по выполнению решения Комиссии без дополнительной оплаты со стороны апелланта с привлечением другого состава лиц, принимающих экзамены и решение о сертификации;
- разрабатывает план корректирующих и предупреждающих мероприятий, направленных на исключение в дальнейшей практике принятия необоснованных решений о сертификации.

2.5.3. Для обнаружения и устранения потенциальных причин появления апелляций в AEW MTÜ систематически проводятся:

- периодические проверки и анализ процедур Системы Управления AEW MTÜ;
- внутренние аудиты;
- мониторинг работы персонала;
- проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных работ;
- анализ поступивших апелляций;
- анализ Системы Управления и мероприятия по ее совершенствованию, рассматривая поступившие апелляции как входные данные при анализе со стороны руководства.

2.5.4. Контроль реализации плана корректирующих и предупреждающих мероприятий и оценку эффективности этих мероприятий осуществляет руководитель AEW MTÜ.

2.5.5. При признании апелляции необоснованной, ранее принятое решение остается в силе.

Апеллант, при своем несогласии с решением Комиссии по апелляциям, имеет право обратиться с жалобой на орган по сертификации AEW MTÜ в Eesti Akrediteerimiskeskus (www.eak.ee) /Эстонский Центр Аккредитации или подать иск в суд, в соответствии с действующим законодательством Эстонской Республики.

3. Порядок обращения с жалобами.

3.1. Регистрация жалоб

- 3.1.1. Жалобы, поступающие в AEW MTÜ, могут быть двух видов:
- претензии на действия сотрудников AEW MTÜ при проведении экзаменов и сертификации;
 - жалобы на качество услуг, предоставляемых AEW MTÜ.

АPELLATSIIONIDE JA KAEBUSTE KÄSITLEMINE РАССМОТРЕНИЕ АПЕЛЛЯЦИЙ И ЖАЛОБ



Lk / Стр.: 4 / 5

Dok.tähis / Док.:

AEW-KP-04

Rev. / Рев.: 01

Kuup. / Дата: 19.07.2019

3.1.2. Kaebused esitatakse vabas kirjalikus või elektroonilises vormis kaebuse esitajale mistahes mugaval viisil. Kaebuse võivad esitada nii sertifitseerimise avaldaja, kui ka muud protsessi kaasatud isikud ja organisatsioonid.

Kaebused vaadatakse läbi 30 kalendripäeva jooksul kaebuse juhtumi kuupäevast arvates. 30 päeva möödudes kaebuseid vastu ei võeta.

3.1.3. Kaebuste efektiivse käsitlemise eesmärgil asub antud protseduur avalikus juurdepääsus kontoris ja AEW MTÜ internet-leheküljel (www.aew.ee).

3.1.4. Kaebuse läbivaatamisel tagatakse kaebuse esitajale ja kasebusele õigeaegsus, objektiivsus, õiglus ja erapooletus.

3.1.5. Kaebuseid võtab vastu kvaliteedijuht ja registreerib need "Kaebuste ja apellatsioonide registris" (vorm AEW-F-08) ning edastab need AEW MTÜ juhile ja Sertifitseerimisosakonna juhile.

3.1.6. Kaebuse saamisel tuvastab Sertifitseerimisosakonna juht, kas kaebus on seotud Asutuse tegevusega.

Kui kaebus on seotud AEW MTÜ tegevusega, võetakse see edasisele läbivaatamisele.

Kui kaebus on esitatud sertifitseeritava isiku tegevusele, on AEW MTÜ kohustatud sertifitseeritavat isikut teavitama teda puudutava kaebuse saamisest ja selle läbivaatamise käigust.

3.1.7. Sertifitseerimisosakonna juht teavitab kaebuse esitajat selle kättesaamisest ja selle läbivaatamise tähtaegadest 3 päeva jooksul.

Kaebuse läbivaatamise maksimaalne aeg moodustab 15 kalendripäeva selle saamise päevast arvates.

3.1.8. Avaldaja suhtes saadud infot vaadeldakse konfidentsiaalse infona vastavalt AEW MTÜ poliitikale.

3.1.9. Vastutus esitatud kaebuste eest lasub Sertifitseerimisosakonna juhil.

3.2. Kaebuse analüüs ja otsuse vastuvõtmine

3.2.1. Kõik kaebuse läbivaatamise protsessis vastuvõetavad otsused võtavad vastu, analüüsivad ja kinnitavad isikud, kes ei osalenud kaebusega seotud tegevuses.

3.2.2. Kaebuse uurimisel vastutab AEW MTÜ kogu kaebuse kontrollimiseks vajaliku info kogumise ja verifitseerimise eest.

3.2.3. Sertifitseerimisosakonna juht või AEW MTÜ juht (juhul, kui Sertifitseerimisosakonna juht on isiklikult kaebuse objektiks) kogub ja analüüsib kõiki kaebuse sisuga seotud andmeid ja dokumente, valmistab ette ja võtab vastu otsuse.

Otsuses peab olema märgitud:

- eriti tähtsa kaebuse korral: kaebuse rahuldamisega seotud toimingud
- kaebuse põhjendamatuks tunnistamise korral kaebuse mitterahuldamise põhjus viidetega vastavatele

3.1.2. Жалобы подаются в свободной письменной или электронной форме любым удобным для подателя жалобы способом. Жалобы могут подавать как заявитель сертификации, так и другие задействованные в процессе лица и организации.

Жалобы принимаются к рассмотрению в течение 30 календарных дней от даты случая, по которому подается жалоба. По истечению 30 дней жалобы не принимаются.

3.1.3. В целях эффективного обращения с жалобами данная процедура находится в открытом доступе в офисе и на интернет-странице AEW MTÜ (www.aew.ee).

3.1.4. При рассмотрении жалобы обеспечиваются своевременность, объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность к подателю жалобы и к поводу жалобы.

3.1.5. Жалобы принимаются менеджером по качеству и регистрируются им в «Регистре жалоб и апелляций» (форма AEW-F-08) и передаются руководителю AEW MTÜ и руководителю Отдела сертификации.

3.1.6. При получении жалобы, руководитель Отдела сертификации устанавливает, связана ли жалоба с деятельностью Учреждения.

Если жалоба связана с деятельностью AEW MTÜ, она принимается для дальнейшего рассмотрения.

Если жалоба подана на действия сертифицированного лица, то AEW MTÜ обязано информировать это сертифицированное лицо о получении, касающийся его жалобы и ходе ее рассмотрения.

3.1.7. Руководитель Отдела сертификации в течение 3-х дней информирует подателя жалобы об ее получении и о сроках ее рассмотрения.

Максимальный срок рассмотрения жалобы составляет 15 календарных дней со дня ее получения.

3.1.8. Информация о заявителе, полученная в виде жалобы, рассматривается как конфиденциальная в соответствии с политикой AEW MTÜ.

3.1.9. Ответственность за обращение с жалобами возложена на руководителя Отдела сертификации.

3.2. Анализ жалобы и принятие решения

3.2.1. Все решения, принимаемые в процессе рассмотрения жалобы, принимают, анализируют и утверждают лица, которые не участвовали в связанных с жалобой действиях.

3.2.2. При изучении жалобы AEW MTÜ несет ответственность за сбор и верификацию всей информации, необходимой для проверки жалобы.

3.2.3. Руководитель Отдела сертификации или руководитель AEW MTÜ (в случае, когда руководитель Отдела сертификации сам лично является объектом жалобы) собирает и анализирует все данные и документы, связанные с содержанием жалобы, подготавливает и принимает решение.

Решение должно содержать:

- в случае обоснованной жалобы: действия по удовлетворению жалобы
- в случае признания жалобы необоснованной: причина отказа в удовлетворении жалобы со ссылками на соответствующие нормативные документы и доказательства, являющиеся основанием для отказа.

АPELLATSIIONIDE JA KAEBUSTE KÄSITLEMINE РАССМОТРЕНИЕ АПЕЛЛЯЦИЙ И ЖАЛОБ



Lk / Стр.: 5 / 5

Dok.tähis / Док.:

AEW-KP-04

Rev. / Рев.: 01

Kuup. / Дата:

19.07.2019

normatiivdokumentidele ja tõendustele, mis on keeldumise aluseks.

3.2.4. Kaebuse läbivaatamise ja analüüsi kõik dokumenteeritakse. Kaebuse esitajale antakse infot selle läbivaatamise käigust.

3.2.5. Kui kaebus tunnistatakse tõeseks, töötab Sertifitseerimisosakonna juht välja kaebuse põhjuste kõrvaldamise meetmed ja vajadusel parendamisemeetmed.

3.2.6. AEW MTÜ teavitab kaebuse esitajat rakendatud meetmetest ja saab tagasiside selle rahuldamisest.

3.2.7. Kaebusega soetud otsusest ja selle läbivaatamise protsessi lõpetamisest teatatakse kaebuse esitajale kirjalikult 3 tööpäeva jooksul otsuse vastuvõtmise päevast arvates.

3.2.8. Kaebuse läbivaatamise lõppedes koostab Sertifitseerimiskomisjoni juht aruande ja esitab kogu kaebuse kohta oleva teabe AEW MTÜ juhile tutvumiseks.

Kõik kaebuse läbivaatamisega seotud materjalid arhiveerib kvaliteedijuht:

- kaebuse;
- aruande kaebuse läbivaatamise kohta;
- kaebuse esitaja rahuldamise kinnituse rakendatud meetmetega (elektroniline, tähitud kiri või faks)
- muu kirjavahetuse kaebuse esitajaga ja teiste kaebusega seotud organisatsioonide ja isikutega.

3.2.9. Konfidentsiaalsuse nõuete järgimise eesmärgil kehtestab AEW MTÜ andmete avaldamise ja kaebuse läbivaatamisega seotud otsuste vajaduse ja mahu.

4. Korduvad kontrolltestid

4.1. Kui apellatsioon/kaebuse analüüsi käigus tekib vajadus korduvate või täiendavate kontrolltestide (ekspertiiside, kontrollmõõtmiste jm.) vajadus, teavitab AEW MTÜ sellest apellanti/kaebuse esitajat.

4.2. Korduvaid ja/või täiendavaid teste korraldab sõltumatu ekspert.

4.3. Korduvate ja/või täiendavate testide korraldamisest ja katsetusorganisatsioonide valikust lepitakse apellandi/kaebuse esitajaga kokku kirjalikult.

4.4. Kui apellatsioon/kaebus tunnistatakse korduva või täiendava testi korral tõeseks, kannab kontrollkatsetuste kulusid AEW MTÜ.

4.5. Kui korduvate ja/või täiendavate testide käigus selgub, et nende tulemused on identsed varem saadud tulemustega, kannab korduvate testide kulusid apellant/kaebuse esitaja.

3.2.4. Ход рассмотрения и анализа жалобы документируется. Подателю жалобы сообщается информация о ходе ее рассмотрения.

3.2.5. Если жалоба признается достоверной, руководитель Отдела сертификации разрабатывает мероприятия по устранению причин жалобы и, при необходимости, меры по улучшению.

3.2.6. AEW MTÜ информирует подателя жалобы о принятых мерах и получает ответную информацию об его удовлетворенности.

3.2.7. Решение по жалобе и о прекращении процесса ее рассмотрения передается подателю жалобы письменно, в течение 3 рабочих дней со дня принятия решения.

3.2.8. По завершению рассмотрения жалобы руководитель Отдела сертификации составляет отчет и передает всю информацию по жалобе руководителю AEW MTÜ для ознакомления.

Все материалы, связанные с рассмотрением жалобы, архивируются менеджером по качеству:

- жалоба;
- отчет по рассмотрению жалобы;
- подтверждение удовлетворенности подателя жалобы предпринятыми мерами (электронное, заказное, факсимильное письмо)
- прочая переписка с подателем жалобы и другими организациями и лицами, касающаяся жалобы.

3.2.9. В целях соблюдения требований конфиденциальности, AEW MTÜ устанавливает необходимость и объем оглашения данных и принятых решений, связанных с рассмотрением жалобы.

4. Повторные контрольные тесты

4.1. Если в ходе анализа апелляций/жалоб возникает необходимость повторных или дополнительных контрольных тестов (экспертиз, контрольных измерений и пр.), AEW MTÜ информирует об этом апеллянта / подателя жалобы.

4.2. Повторные и/или дополнительные тесты проводит независимый эксперт.

4.3. О проведении повторных и/или дополнительных тестов и о выборе испытательных учреждений договариваются письменно с апеллянтом / подателем жалобы.

4.4. Если апелляция/жалоба признаются в результате повторных и/или дополнительных тестов достоверными, расходы по контрольным опытам несет AEW MTÜ.

4.5. Если в ходе повторных и/или дополнительных тестов выясняется, что результаты их идентичны с ранее полученными результатами, то расходы на повторные тесты несет апеллянт/ податель жалобы.