

საკ 1.11 : 2012 -აპელაციებისა და საჩივრების განხილვის პროცედურა

თავი I. ზოგადი დებულებები

მუხლი 1. ტერმინები და განმარტებები

1. **აპელაცია** – შესაბამისობის შეფასების ობიექტის წარმომადგენლის მოთხოვნა შესაბამისობის შეფასების ორგანოს ან აკრედიტაციის ორგანოს მიმართ ამ ორგანოების მიერ აღნიშნულ ობიექტზე მიღებული გადაწყვეტილების გადახედვის შესახებ.
2. **საჩივარი** – შესაბამისობის ორგანოს ან აკრედიტაციის ორგანოს საქმიანობით უკმაყოფილების გამოხატვა, ნებისმიერი პირის ან ორგანიზაციის მიერ, პასუხის მოლოდინით.
3. ამ დოკუმენტში გამოყენებული ტერმინები მთლიანად შეესაბამება სსტ ისო/იეკ 17000 სერიის სტანდარტებსა და აკრედიტაციის შესაბამისობის შეფასების სახელმძღვანელო დოკუმენტებს.

მუხლი 2. აპელაციები და საჩივრები

1. აპელაცია ან/და საჩივარი უნდა დარეგისტრირდეს აკრედიტაციის ცენტრის საჯარო-საინფორმაციო სამსახურში.
2. აპელაცია უნდა დარეგისტრირდეს აკრედიტაციის ცენტრში ერთი თვის განმავლობაში, დღიდან, როდესაც წარმომდგენ მხარეს გადაეცა დოკუმენტი, რომელიც არის აპელაციის საგანი.
3. საჩივარი აკრედიტაციის ცენტრში წარმოდგენილ უნდა იქნეს ერთი თვის განმავლობაში, დღიდან, როდესაც მოხდა საჩივრის მიზეზის იდენტიფიკაცია.
4. პირველადი შეფასების, მონიტორინგის და ხელახალი შეფასების დროს აპელაციების განხილვის პროცედურა ერთმანეთის იდენტურია.

მუხლი 3. აპელაციებისა და საჩივრების შინაარსი

1. წარმოდგენილი აპელაცია ან საჩივარი უნდა შეიცავდეს შემდეგ ინფორმაციას:
 - ა) აპელაციის ან საჩივრის წარმომდგენი ორგანოს/პირის საიდენტიფიკაციო მონაცემებს;
 - ბ) აპელაციის ან საჩივრის საგანს;
 - გ) აპელაციის ან საჩივრის მიზეზებს;
 - დ) საკითხის გადაწყვეტის შესაძლო გზებს.
2. აპელაციის ან საჩივრის განხილვისათვის საჭიროა წარმოდგენილ იქნეს შესაბამისი წერილობითი სახის მტკიცებულება, ასეთის არსებობის შემთხვევაში.
3. თუ წარმოდგენილი აპელაცია ან საჩივარი არ აკმაყოფილებს ზემოთ აღწერილ პირობებს, აკრედიტაციის ცენტრი უფლებამოსილია მოითხოვოს, რომ ორგანომ/პირმა წარმოადგინოს დამატებითი ინფორმაცია, რომლის წარმოდგენამდე აკრედიტაციის ცენტრი შეაჩერებს აპელაციის ან საჩივრის განხილვას.

მუხლი 4. ხარჯების ანაზღაურება

1. ხარჯები აპელაციაზე ან საჩივარზე, რომლებიც წარმოიშვება წარმომდგენი ორგანოს/პირის მიზეზით, ანაზღაურებულ უნდა იქნეს წარმომდგენი ორგანოს/პირის მიერ.

2. ხარჯები აპელაციებზე ან საჩივრებზე, რომლებიც წარმოიშვება აკრედიტაციის ცენტრის კანონმდებლობით გათვალისწინებული საქმიანობის ფარგლებში, ანაზღაურებულ უნდა იქნეს აკრედიტაციის ცენტრის მიერ.

მუხლი 5. აპელაციებზე რეაგირება

1. დაუშვებელია აპელაციის ან საჩივრის საგანს წარმოადგენდეს საერთაშორისოდ აღიარებული აკრედიტაციის მოთხოვნების, შესაბამისი ისო/იეკ-ის სტანდარტებსა და რეგიონალური ორგანიზაციების სახელმძღვანელო დოკუმენტებში დადგენილი მოთხოვნები და კრიტერიუმები.

2. შესაძლებელია აპელაციის წარდგენა აკრედიტაციის, მონიტორინგის ან ხელახალი აკრედიტაციის დროს, თუ ორგანო/პირი არგუმენტირებულად თვლის, რომ შეფასების ჯგუფის ან მისი ცალკეული წევრის შეფასება არასწორი, არაკვალიფიციური ან დისკრიმინაციულია.

3. აკრედიტაციაზე გადაწყვეტილების მიღებასთან დაკავშირებით აპელაცია შეიძლება წარმოდგენილი იქნეს შემდეგ საკითხებზე:

ა) უარი აკრედიტაციის მინიჭებაზე;

ბ) აკრედიტაციის შეჩერებაზე;

გ) მინიჭებული აკრედიტაციის სფეროს ნაწილობრივ ან/და სრულ გაუქმებაზე;

4. აკრედიტაციის ცენტრის გენერალური დირექტორი პასუხისმგებელია აპელაციებზე გადაწყვეტილების მიღებაზე, რომელიც ეფუძნება:

ა) წინადადებას, რომელიც მოიცავს შესაბამის აპელაციაზე რეაგირებას, გამომდინარე წარმოდგენილი მტკიცებულებებიდან და მოპოვებული ინფორმაციიდან;

ბ) აკრედიტაციის კომიტეტის წინადადებებს;

გ) ტექნიკურ კომიტეტზე აპელაციის განხილვის შედეგებს.

5. აპელაციის დარეგისტრირებისას გენერალური დირექტორის მიერ ინიშნება აპელაციაზე პასუხისმგებელი პირი, რომელიც შეისწავლის საკითხს და წარუდგენს წინადადებებს აკრედიტაციის კომიტეტს განსახილველად.

6. საჭიროების შემთხვევაში, გენერალური დირექტორის მიერ დამატებითი განმარტებების მიღების მიზნით, საკითხი შესაძლებელია გადაგზავნილი იქნეს აკრედიტაციის ცენტრის შესაბამის ტექნიკურ კომიტეტში.

7. საჭიროების შემთხვევაში აპელაციის წარმომდგენი ორგანოს უფლებამოსილი პირი შეიძლება მოწვეული იქნეს აკრედიტაციის კომიტეტზე, შესაბამისი საკითხის განხილვისას.

8. აპელაციის განხილვისას კომიტეტზე კეთდება ჩანაწერები, რომლებიც უნდა მოიცავდნენ თარიღს, მონაწილეების სახელებსა და გვარებს, ხელმოწერებს, საქმის მოკლე აღწერილობასა და მიღებულ გადაწყვეტილებებს.

9. აპელაციაზე საბოლოო გადაწყვეტილებას იღებს აკრედიტაციის ცენტრის გენერალური დირექტორი.

10. აკრედიტაციის ცენტრმა აპელაციაზე გადაწყვეტილება უნდა მიიღოს მისი დარეგისტრირებიდან 25 დღის განმავლობაში.

11. აკრედიტაციის ცენტრმა, აპელაციაზე გადაწყვეტილების მიღებიდან 5 დღეში, წერილობით უნდა აცნობოს აპელაციის წარმომდგენს საბოლოო გადაწყვეტილება.

12. თუ საქმის არსებითი მნიშვნელობის გარემოებათა დადგენის მიზნით, წარმოდგენილი აპელაციის განსახილველად აუცილებელია ერთ თვეზე მეტი, აკრედიტაციის ცენტრი უფლებამოსილია გამოიტანოს დასაბუთებული გადაწყვეტილება აპელაციის განხილვის ვადის

ერთი თვით გაგრძელების შესახებ. გადაწყვეტილება მიიღება აპელაციის დარეგისტრირებიდან 7 დღის განმავლობაში, რაზედაც უნდა ეცნობოს აპელაციის წარმომდგენ ორგანოს.

მუხლი 6. აპელაციაზე გადაწყვეტილების მიღებასთან დაკავშირებით გაკეთებული აპელაციები

დაუშვებელია აპელაციის გადაწყვეტილებაზე ახალი აპელაციის შემოტანა.

მუხლი 7. საჩივრებზე რეაგირება

1. საჩივარი, რომელიც არ ეხება აკრედიტაციის ცენტრის საქმიანობას, უნდა დაუბრუნდეს აკრედიტაციის ცენტრის საჯარო საინფორმაციო სამსახურის მიერ წარმომდგენ ორგანოს მიზეზების მითითებით 10 დღის ვადაში.
2. გადაწყვეტილება საჩივრებზე, რომლებიც ეხება აკრედიტაციის ცენტრის მიერ აკრედიტებული შესაბამისობის შემფასებელი პირების მიერ აკრედიტაციის კრიტერიუმების შეუსრულებლობას, მიიღება აკრედიტაციის ცენტრის წესებისა და პროცედურების შესაბამისად.
3. აკრედიტაციის ცენტრმა უნდა უზრუნველყოს, რომ საჩივარი არ იქნეს განხილული იმ სტრუქტურული ერთეულის ან პიროვნების მიერ, რომელზეც წარმოდგენილია საჩივარი.
4. საჩივრის დარეგისტრირებისას გენერალური დირექტორის მიერ ინიშნება საჩივარზე პასუხისმგებელი პირი, რომელიც განიხილავს საკითხს და წარუდგენს წინადადებებს აკრედიტაციის კომიტეტს განსახილველად.
5. საჭიროების შემთხვევაში, გენერალური დირექტორის მიერ დამატებითი განმარტებების მოპოვების მიზნით, საკითხი შესაძლებელია გადაგზავნილი იქნეს საჩივრის ადრესატთან და აკრედიტაციის ცენტრის შესაბამის ტექნიკურ კომიტეტში.
6. საჭიროების შემთხვევაში საჩივრის წარმომდგენი ორგანოს უფლებამოსილი პირი შეიძლება მოწვეული იქნეს აკრედიტაციის კომიტეტზე, შესაბამისი საკითხის განხილვისას.
7. საჭიროების შემთხვევაში კომიტეტი უფლებამოსილია მოიწვიოს საკითხზე დაინტერესებული მხარეები დამკვირვებლის სტატუსით.
8. საჩივარზე რეაგირებისას, მისი შესწავლა უნდა გამომდინარეობდეს მისი შინაარსიდან და არა იქიდან, თუ რა სურს წარმომდგენ ორგანოს და ვის მიმართ და რა მიზნით არის წარმოდგენილი საჩივარი. არსებული ინფორმაციის საფუძველზე, რეალობა უნდა იქნეს განხილული სრულად და ობიექტურად.
9. საჩივრების განხილვისას კომიტეტზე კეთდება ჩანაწერები, რომლებიც უნდა მოიცავდნენ თარიღს, მონაწილეების სახელებსა და გვარებს, საქმის მოკლე აღწერილობასა და მიღებულ გადაწყვეტილებებს.
10. საჩივარზე საბოლოო გადაწყვეტილებას იღებს აკრედიტაციის ცენტრის გენერალური დირექტორი.
11. აკრედიტაციის ცენტრმა საჩივარზე გადაწყვეტილება უნდა მიიღოს მისი დარეგისტრირებიდან 25 დღის განმავლობაში.
12. აკრედიტაციის ცენტრმა საჩივარზე გადაწყვეტილების მიღებიდან 5 დღეში წერილობით უნდა აცნობოს საჩივრის წარმომდგენს აკრედიტაციის ცენტრის გადაწყვეტილება.
13. თუ საქმის არსებითი მნიშვნელობის გარემოებათა დადგენის მიზნით, წარმოდგენილი საჩივრის განსახილველად აუცილებელია ერთ თვეზე მეტი, აკრედიტაციის ცენტრი უფლებამოსილია გამოიტანოს დასაბუთებული გადაწყვეტილება საჩივრის განხილვის ვადის

ერთი თვით გაგრძელების შესახებ. გადაწყვეტილება მიიღება საჩივრის დარეგისტრირებიდან 7 დღის განმავლობაში, რაზედაც უნდა ეცნობოს საჩივრის წარმომდგენ ორგანოს.

მუხლი 8. განმეორებითი საჩივარი

აკრედიტაციის კომიტეტი განიხილავს განმეორებით საჩივარს, თუ მასზე წარმოდგენილი იქნება ახალი გარემოებები.