«ՀԱՅՍԵՐՏ» ՍՊԸ HAYCERT «HAYCERT» LLC

ք. Երևան, Նորք Մարաշ, Սարգիս Բաղդասարյան փող. տուն 14, Հեռ. +374-94107701 E-mail: haycert@haycert.am
Sargis Baghdasaryan str., bld. 14, Nork Marash, Yerevan, Armenia Tel. +374-94107701

Տեղեկատվություն բողոքների վերաբերյալ

Արտադրանքի սերտիֆիկացման մարմնում փաստաթղթավորված և ներդված է ՀՀ 17065-7.13-2024 «Բողոքների կառավարում» ընթացակարգը, որը սահմանում է «Բողոքներ և գանգատներ» գործընթացի գործողությունների կազմը, նկարագրությունը և կարգը, ներառյալ.

- Գանգատարկուներից ստացվող հնարավոր բողոքները/գանգատները, դրանց հնարավոր պատճառները,
- Բողոքների/գանգատների հետ կապված աշխատանքները և դրանց իրականացման հերթականությունը,
- Բողոքների և գանգատների ստացման, քննարկման և գնահատման արդյունքում նախաձեռնված միջոցառումների և դրանց իրականացման կարգավիճակի վերաբերյալ գանգատարկուների ծանուցման գործողությունները,
- Գործընթացին ներգրավված աշխատողների լիազորությունները և պատասխանատվությունը:

ՀՀ 17065-7.13-2024 «Բողոքների կառավարում» ընթացակարգի պահանջների համաձայն՝ բողոքի առկայության դեպքում սերտիֆիկացման մարմնում ձևավորվում է բողոքարկման հանձնաժողով, որը քննարկում է շահագրգիռ անձանց կողմից ստացված բողոքները և անհրաժեշտության դեպքում առաջարկում է համապատասխան ուղղիչ և կանխարգելիչ միջոցառումներ՝ միտված բողոքների կամ գանգատների բավարարմանը: Ընթացակարգի պահանջներին համաձայն՝ բողոքին/գանգատին առնչվող սերտիֆիկացման աշխատանքների իրականացմանը մասնակցած անձնակազմը չի մասնակցում բողոքարկման հանձնաժողովի նիստերին:

ՍՄ հաստատում է բողոքի/գանգատների ընդունումը և բողոքողին տեղեկացնում քննության ընթացքի և արդյունքների մասին:

Բողոքի/գանգատի վերաբերյալ որոշումը կայացվում է, կամ վերանայվում և հաստատվում է նախկինում բողոքի առարկայի հետ որևէ առնչություն չունեցող անձի (անձանց) կողմից: ՍՄ-ն ծանուցում է բողոքողին բողոքի քննարկման գործընթացի ավարտի մասին:

Հայտատուն իրավունք ունի մասնակցել հանձնաժողովի նիստին և հայտնել իր կարծիքը: Բողոքի/գանգատի քննարկման ժամանակ առաջացած ծախսերը (համապատասխան մասնագետներ հրավիրելու) վճարում է բողոքարկողը:

Վիճելի հարցերը քննարկվում են գաղտնի: Որոշումը ընդունվում է ձայների մեծամասնությամբ:

ՍՄ-ն ծանուցում է բողոքողին բողոքի քննարկման գործընթացի ավարտի և որոշման մասին:

«ՀԱՅՍԵՐՏ» ՍՊԸ-ի տնօրեն՝ Հ. Մարտիրոսյան

30.06.2025թ