ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆ

ՀՀ ԱՆ «Ս. Ավդալբեկյանի անվան առողջապահության ազգային ինստիտուտ» ՓԲԸ արտադրանքի սերտիֆիկացման մարմնի գործունեության վերաբերյալ բողոքների և գանգատների քննարկման կարգի մասին

ՀՀ ԱՆ «Ս. Ավդալբեկյանի անվան առողջապահության ազգային ինստիտուտ» ՓԲԸ արտադրանքի սերտիֆիկացման մարմնի (այսուհետ ՍՄ) կողմից բողոքների և գանգատների մասին տեղեկատվությունը էլեկտրոնային փոստի միջոցով տրամադրվում է հայտատուներին, սպառողներին և այլ հետաքրքրված կողմերին:

ՍՄ-ի կողմից մշակվել և սահմանվել է գանգատներին և բողոքներին արձագանքման կարգը՝ համաձայն MP 07.01 «Բողոքներ և գանգատներ» կառավարման համակարգի ընթացակարգի, որը համապատասխանում է ԳՕՍՏ ԻՍՕ/ԻԷԿ 17065-2013 ստանդարտի պահանջներին:

Համաձայն MP 07.01 «Բողոքներ և գանգատներ» կառավարման համակարգի ընթացակարգի բողոք կամ գանգատ ստանալուց ըստ գործընթացի կատարման ժամանակացույցի ձևավորվում է բողոքարկման/գանագատարկման, անկողմնակալության ապահովման խումբ (այսուհետ Խումբ):

Գանգատը կամ բողոքը ՍՄ կարող է ներկայացվել գրավոր՝ փոստային առաքմամբ, էլեկտրոնային փոստով կամ առձեռն: Բողոքին կամ գանգատին պետք է կցել դրան առնչվող փաստաթղթերը կամ դրանց պատճենները:

Խմբին փաստաթղթերը ներկայացվում են ոչ ուշ քան նիստից մեկ շաբաթ առաջ:

Բողոքարկումը /գանգատը քննարկվում է Խմբի կողմից անցկացվելիք նիստի ժամանակ՝ այն ստանալուց ոչ ուշ քան 15 օրվա ընթացքում: Կայացված նիստի ժամանակ բողոքը քննարկվում է, ընդունվում որոշում, անհրաժեշտության դեպքում նշանակվում ուղղիչ գործողություններ և կազմվում արձանագրություն, որից հետո պատասխան գրություն է ուղարկվում բողոք կամ գանգատ ներկայացնող անձանց:

Հայտատուն իրավունք ունի մասնակցելու Խմբի նիստին և հայտնել իր կարծիքը:

Գանգատների/ բողոքների քննարկման և որոշումների կայացման համար պատասխանատու է ՍՄ-ի բողոքարկման/գանագատարկման, անկողմնակալության ապահովման խումբը:

Պետք է նշել, որ բողոքները ներկայացնում են միայն Հայտատուները/ Պատվիրատուները և այն որպես կանոն կապված է ՍՄ-ի գործունեության հետ, իսկ գանգանտները կարող են ներկայացնել ցանկացած անձանց կողմից, այդ թվում սպառողներից և այլ հետաքրքրված կողմերից: Գանգատը ստանալուց հետո ՍՄ-ն հաստատում է, արդյոք այն վերաբերվում է ՍՄ-ի կողմից իրականացվող համապատասխանության գնահատման աշխատանքների գործընթացին, եթե ոչ, ապա այն չի էլ քննարկվում և գրավոր կերպով մերժվում է՝ մերժման պատճառի հիմնավորմամբ:

Գանգատի քննարկմանը չեն մասնակցում գանգատի առարկայի հետ առնչվող՝ այն ներկայացնող անձիք: