

«Փ. ԱԲԱԶՅԱՆ» ՄՊԸ ԱՐՏԱԴՐԱՆՔԻ ՍԵՐՏԻՖԻԿԱՑՄԱՆ ՄԱՐՄՆՈՒՄ

ԳԱՆԳԱՏՆԵՐԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ԳՈՐԾՆԹԱՅԸ

«Փ. ԱԲԱԶՅԱՆ» ՄՊԸ կառավարման համակարգերի հարցերով պատասխանատուն գրանցում է ներկայացված բողոքը/զանգատը և այն ներկայացնում «Փ. ԱԲԱԶՅԱՆ» ՄՊԸ-ի տնօրենին:

Բողոքողը ծանուցվում է բողոքը ստանալու վերաբերյալ՝

- գրավոր ծանուցագրով՝ եթե բողոքը ներկայացվել է առձեռն (ծանուցումն անմիջապես հանձնվում է ներկայացնողին),
- էլեկտրոնային փոստով՝ եթե բողոքը ներկայացվել է էլեկտրոնային փոստի միջոցով,
- փոստով՝ եթե բողոքը ստացվել է փոստի միջոցով:

Տնօրենը, ստանալով բողոքը/զանգատը, գնահատում է արդյոք այն վերաբերվում է համապատասխանության գնահատման աշխատանքներին, թե ոչ:

Եթե բողոքը չի վերաբերվում համապատասխանության գնահատման աշխատանքներին, ապա Կառավարման համակարգերի հարցերով պատասխանատուն պատրաստում է գրություն ստացված բողոքի՝ արտադրանքի սերտիֆիկացման մարմնի համապատասխանության գնահատման աշխատանքներին չվերաբերվելու մասին: Տնօրենի կողմից գրությունը ստորագրվելուց հետո, այն 1 օրվա ընթացքում ուղարկվում է բողոքողին:

Եթե բողոքը վերաբերվում է համապատասխանության գնահատման աշխատանքներին, ապա Կառավարման համակարգերի հարցերով պատասխանատուն բողոքի կրկնօրինակները փոխանցում է բողոքարկման հանձնաժողովի մյուս անդամներին, իսկ բնօրինակը պահում է իր մոտ:

Բողոքարկման հանձնաժողովի անդամները 2 օրվա ընթացքում կատարում են բողոքի նախնական վերլուծություն, հավաքում են զանգատի կամ բողոքի վերաբերյալ անհրաժեշտ ողջ տեղեկատվությունը (որքանով հնարավոր է), գնահատում են անհամապատասխանության պատճառները, պատրաստում են առաջարկություններ:

Կառավարման համակարգերի հարցերով պատասխանատուն քննարկում է տնօրենի հետ բողոքի քննարկման օրն ու ժամը և տեղեկացնում բողոքարկման հանձնաժողովի մյուս անդամներին:

Բողոքը ստանալուց ոչ ուշ քան 5 օրվա ընթացքում բողոքարկման հանձնաժողովը կատարում է բողոքի վերջնական գնահատում, կայացնում է որոշում և անհրաժեշտության դեպքում նշանակում ուղղիչ և կանխարգելիչ գործողություններ:

Բողոքարկման հանձնաժողովի կողմից կայացրած որոշման հիման վրա Բողոքարկման հանձնաժողովի նիստին հաջորդող օրվա ընթացքում Կառավարման համակարգերի հարցերով պատասխանատուն կազմում է Բողոքարկման հանձնաժողովի

արձանագրություն, որը համաձայնեցվում է հանձնաժողովի բոլոր անդամների հետ և հաստատվում տնօրենի կողմից:

Հաստատված բողոքարկման հանձնաժողովի արձանագրության հիման վրա Կառավարման համակարգերի հարցերով պատասխանատուն պատրաստում է բողոքի պատասխան գրությունը: Տնօրենի կողմից գրությունը ստորագրվելուց հետո, այն բողոքարկման հանձնաժողովի արձանագրության հետ միասին ուղարկվում է բողոքողին:

Կառավարման համակարգերի հարցերով պատասխանատուն վերահսկում է բողոքարկման հանձնաժողովի կողմից նշանակված ուղղիչ և կանխարգելիչ գործողությունների իրագործումը պատասխանատու կատարողների կողմից՝ համաձայն բողոքարկման հանձնաժողովի արձանագրությամբ սահմանված ժամկետների: