

 <p>ააიპ კავშირი ასოციაცია „გამა“-ს პროდუქტის სერტიფიკაციის ორგანო</p>	<b>ხარისხის სახელმძღვანელო</b> (დანართები, პროცედურები და ფორმები)		
	აპელაციების და საჩივრების განხილვის პროცედურა GSO-QM--PR-A-24	ვერსია	01
		თარიღი	15.01.2026
		გვერდი	1/7

**პროცედურა**  
 საჩივრების და აპელაციების განხილვა

ეგზ. №


	შეადგინა	შეამოწმა
სახელი, გვარი	კახაბერ სამარლანიშვილი	ტარიელ ადამია
თანამდებობა	ხარისხის მენეჯერი	ხელმძღვანელის მოადგილე
ხელმოწერა		
თარიღი	15.01.2026	15.01.2026



ააიპ კავშირი ასოციაცია  
 „გამა“-ს პროდუქტის  
 სერტიფიკაციის ორგანო

ხარისხის სახელმძღვანელო (დანართები, პროცედურები და ფორმები)		
აპელაციების და საჩივრების და აპელაციების განხილვის პროცედურა GSO-QM--PR-A-24	ვერსია	01
	თარიღი	15.01.2026
	გვერდი	2/7

განახლებათა ცხრილი			
№	თარიღი	ცვლილების აღწერა	შეთანხმებულია (ხელმოწერა)

 <p>ააიპ კავშირი ასოციაცია „გამა“-ს პროდუქტის სერტიფიკაციის ორგანო</p>	<b>ხარისხის სახელმძღვანელო</b> <b>(დანართები, პროცედურები და ფორმები)</b>		
	<b>აპელაციების და საჩივრების და აპელაციების განხილვის პროცედურა GSO-QM--PR-A-24</b>	<b>ვერსია</b>	01
		<b>თარიღი</b>	15.01.2026
	<b>გვერდი</b>	3/7	

## 1. მიზანი

სერტიფიკაციის ორგანოში განსაზღვრულია აპელაციების და საჩივრების და აპელაციების პოლიტიკა და პროცედურები, რომელის მიზანია უზრუნველყოს დამკვეთის/მომხმარებლის, მიმწოდებელთა ან სხვა მხრიდან საჩივრების ან აპელაციების მიღების, განხილვისა და მათზე რეაგირების წესების დადგენა. სერტიფიკაციის ორგანოს მიერ განსაზღვრული პროცედურა წარედგინება განმცხადებელს სერტიფიკაციის ჩატარებისას.

## 2. პასუხისმგებლობა

ორგანოში შემოსულ საჩივრებზე და/ან აპელაციაზე დროული რეაგირება ხდება ორგანოს უმაღლესი ხელმძღვანელობის მიერ, ამავე დროს იგი ხელმისაწვდომია ორგანოს ყველა თანამშრომლისათვის.

## 3. პროცესის აღწერა


წინამდებარე დოკუმენტის მიხედვით ხორციელდება კლიენტების, დამკვეთების ან მომხმარებელთა მხრიდან შემოსული საჩივრების და აპელაციის რეგისტრაცია, განხილვა და გასატარებელი ღონისძიებების დაგეგმვა.

## 4. საჩივრის რეგისტრაცია

დამკვეთის/მომხმარებლის მიერ შემოტანილი საჩივრები მიიღება ორგანოს თანამშრომლის მიერ. სერტიფიკაციის ორგანო დოკუმენტურად აფორმებს საჩივრებს აღრიცხვის ჟურნალში, ორგანოში შემოსულ ყველა საჩივარს ენიჭება საიდენტიფიკაციო ნომერი, ჟურნალში აღინიშნება მომჩივანის ვინაობა, კოორდინატები, თარიღი, საჩივრის მიზეზი. დამკვეთის/მომხმარებლის მხრიდან პრეტენზია მიიღება მხოლოდ წერილობითი ფორმით.

## 5. რეაგირება საჩივარზე

სერტიფიკაციის ორგანო უზრუნველყოფს სათანადო პირობებს, რათა მომჩივანს გააჩნდეს საშუალება ესწრებოდეს საქმის მიმდინარეობას. უმაღლესი ხელმძღვანელობა უკავშირდება საჩივრის და/ან პრეტენზიების ავტორს ან მომხმარებელს და მასთან საუბრის მიხედვით ახდენს საჩივარში და/ან პრეტენზიაში მითითებული პრობლემის შეფასებას. ახსნა-განმარტებების შემდეგ ხელმძღვანელი იღებს გადაწყვეტილებას მასზე რეაგირების შესახებ.

 <p>ააიპ კავშირი ასოციაცია „გამა“-ს პროდუქტის სერტიფიკაციის ორგანო</p>	<b>ხარისხის სახელმძღვანელო</b> <b>(დანართები, პროცედურები და ფორმები)</b>	
	<b>აპელაციების და საჩივრების და აპელაციების განხილვის პროცედურა GSO-QM--PR-A-24</b>	<b>ვერსია</b> 01
		<b>თარიღი</b> 15.01.2026
	<b>გვერდი</b> 4/7	

## 6. საჩივრების განხილვა

შესრულებული სამუშაოს ხარისხთან დაკავშირებით მიმწოდებლის ან აკრედიტაციის ორგანოს მხრიდან საჩივრის შემოსვლის შემთხვევაში, ორგანოს ხელმძღვანელის ბრძანებით და მისი ხელმძღვანელობით იქმნება სამუშაო ჯგუფი, ან ინიშნება პასუხისმგებელი პირი ბრძანებით, რომელიც განიხილავს საჩივრებს.

ორგანოს ხელმძღვანელი არჩევს კომპეტენტურ სპეციალისტებს, რომელთაც შეუძლიათ განიხილონ და გადაჭრან პრობლემა.


შექმნილი სააპელაციო ჯგუფი ან პირი ანალიზებს შემოსულ მასალას, ადგენს მისი განხილვის გეგმას და სერტიფიკაციასთან დაკავშირებული იმ მაკორექტირებელი ქმედებების ჩამონათვალს, რომელთა შესრულების შედეგად უნდა მოხდეს შეუსაბამობების აღმოფხვრა.

ინტერესთა კონფლიქტის თავიდან აცილების მიზნით, პერსონალი, რომელიც კონსულტაციას უწევდა მომხმარებელს, ან დასაქმებული იყო მის მიერ, არ მონაწილეობს საჩივრების მოგვარების გადაწყვეტილების მიღებაში. დადგენილი წესების დარღვევის გამოვლენის შემთხვევაში, დამნაშავე პირი წერს წერილობით განმარტებას და ექვემდებარება ადმინისტრაციულ სასჯელს. სერტიფიკაციის ორგანო იღებს შესაბამის ზომებს საჩივრისა პრობლემის მოსაგვარებლად.

## 7. აპელაციის რეგისტრაცია

სერტიფიკაციის ორგანო დოკუმენტურად აფორმებს აპელაციების მიღების შეფასებისა და მათზე გადაწყვეტილების მიღების პროცესს. სერტიფიკაციის ორგანო იწერს და აკონტროლებს აპელაციებს და მათ მოსაგვარებლად ჩატარებულ ქმედებებს. ფორმდება შესაბამის ჟურნალში.

- საჩივრისა და აპელაციების შესახებ გადაწყვეტილებას იღებს, განიხილავს და ადასტურებს ის პირი, რომელიც არ მონაწილეობს საჩივრების საქმესთან.
- ინტერესთა კონფლიქტის თავიდან აცილების მიზნით, პერსონალი, რომელიც კონსულტაციას უწევდა მომხმარებელს, ან დასაქმებული იყო მის მიერ, არ მონაწილეობს გადაწყვეტილების მიღებაში.
- სერტიფიკაციის ორგანო აპელანტს ოფიციალურად აცნობებს აპელაციის პროცესის დასრულებისა და მისი შედეგის შესახებ.
- სერტიფიკაციის ორგანო იღებს შესაბამის ზომებს საჩივრისა და აპელაციების პრობლემის მოსაგვარებლად.

 <p>ააიპ კავშირი ასოციაცია „გამა“-ს პროდუქტის სერტიფიკაციის ორგანო</p>	<b>ხარისხის სახელმძღვანელო</b> <b>(დანართები, პროცედურები და ფორმები)</b>	
	<b>აპელაციების და საჩივრების და აპელაციების განხილვის პროცედურა GSO-QM--PR-A-24</b>	<b>ვერსია</b> 01
		<b>თარიღი</b> 15.01.2026
	<b>გვერდი</b> 5/7	

### 8.რეაგირება აპელაციაზე

უმაღლესი ხელმძღვანელობა უკავშირდება აპელაციის ავტორს ან მომხმარებელს და მასთან საუბრის მიხედვით აპელაციებზე აგროვებს დამატებით ინფორმაციას მართლზომიერი გადაწყვეტილების მისაღებად.

ინტერესთა კონფლიქტის თავიდან აცილების მიზნით, პერსონალი, რომელიც კონსულტაციას უწევდა მომხმარებელს, ან დასაქმებული იყო მის მიერ, არ მონაწილეობს გადაწყვეტილების მიღებაში.

- სერტიფიკაციის ორგანო აპელანტს ოფიციალურად აცნობებს აპელაციის პროცესის დასრულებისა და მისი შედეგის შესახებ.
- სერტიფიკაციის ორგანო იღებს შესაბამის ზომებს საჩივრისა და აპელაციების პრობლემის მოსაგვარებლად.


### 9. აპელაციების განხილვა

სერტიფიკაციის ორგანოში მხრიდან აპელაციების შემოსვლის შემთხვევაში, ორგანოს ხელმძღვანელის ბრძანებით და მისი ხელმძღვანელობით იქმნება სააპელაციო ჯგუფი, რომელიც განიხილავს აპელაციებს. აპელაციების შესახებ განიხილავს და გადაწყვეტილებას იღებს ის პირი (ან ჯგუფი), რომლებიც არ მონაწილეობდნენ საჩივრების საქმესთან.

შექმნილი სააპელაციო ჯგუფი აანალიზებს შემოსულ მასალას, თუ დადგინდა პრეტენზიის ან აპელაციის სამართლიანობა, მაშინ აპელაციის თაობაზე მოკვლევის და მიღებული გადაწყვეტილების საფუძველზე ორგანო ატარებს მაკორექტირებელ ღონისძიებებს;

სააპელაციო ჯგუფის მიერ მომზადებული დასკვნის შედეგების მიხედვით იგეგმება მაკორექტირებელი ღონისძიებები, რომელიც გამორიცხავს გამოვლენილი დარღვევის განმეორებას და წინადადებებს მიმწოდებელთან ან სხვა მხარესთან სადავო საკითხის გადაწყვეტილების შესახებ. ორგანო დოკუმენტურად აფორმებს ჩატარებულ ღონისძიებებს (ფორმდება ოქმის სახით) და წერილო

ბით აცნობებს მათ წარმომდგენს. აპელაციის განხილვის შედეგად შემუშავებული ღონისძიებების განხორციელებაზე კონტროლს ახორციელებს ორგანოს ხელმძღვანელი.თუ მიღებულმა ზომებმა არ გადაწყვიტა პრობლემა ორივე მხარე უფლებამოსილია მიმართოს საარბიტრაჟო ორგანიზაციას

 <p>ააიპ კავშირი ასოციაცია „გამა“-ს პროდუქტის სერტიფიკაციის ორგანო</p>	<b>ხარისხის სახელმძღვანელო</b> <b>(დანართები, პროცედურები და ფორმები)</b>		
	აპელაციების და საჩივრების და აპელაციების განხილვის პროცედურა <b>GSO-QM--PR-A-24</b>	ვერსია	01
		თარიღი	15.01.2026
	გვერდი	6/7	

**აპელაციის განხილვის ოქმი**

ოქმის ნომერი	
თარიღი	
აპელაციის ავტორი	
საკონტაქტო ტელეფონი	
საჩივრის სახე ოფიციალური/არაოფიციალური	
საჩივრის არსი	
აპელაციის განხილვის გადაწყვეტილება	
მაკორექტირებელი ღონისძიებები	
ხელმოწერა: სერტიფიკაციის ორგანოს ხელმძღვანელი ხარისხის კონტროლის მენეჯერი	

გავეცანი პროცედურას - GSO-QM--PR-A-24  
 - საჩივრებისა და აპელაციების განხილვა

კავშირი „ასოციაცია გამა“-ს პროდუქტის სერტიფიკაციის ორგანო		
თანამდებობა	სახელი, გვარი	ხელმოწერა
ხელმძღვანელი	ვახტანგ გვახარია	
ხელმძღვანელის მოადგილე	ტარიელ ადამია	
ხარისხის მენეჯერი/ექსპერტი	კახაბერ სამარლანიშვილი	
ექსპერტი	თეიმურაზ ურუშაძე	
ფინანსური მენეჯერი	ზურაბ მგალობლიშვილი	
სპეციალისტი	ნინო გელაშვილი	
სპეციალისტი	ნინო ქადაგიშვილი	