

## KEEVITAJATE SERTIFITSEERIMISE TEGEVUSE VÕI SERTIFITSEERIMISASUTUSE TÖÖTAJA KOHTA ESITATAVATE PRETENSIOONIDE KÄSITLEMISE KORD

Sertifitseerimisasutuse pretensioonide kättesaamise, läbivaatamise ja lahendamise poliitika ja protseduur:

Personal kohustub järgima Sertifitseerimisasutuse pretensioonide esitamise, registreerimise, läbivaatamise ja lahendamise poliitikat ning protseduuri.

Sertifitseerimisasutus võtab vastu ja registreerib kõigi klientide ja muude huvitatud osapoolte pretensioone.

Sertifitseerimisasutus menetleb pretensioone konstruktiivselt, erapooletult ning õigeaegselt.

Sertifitseerimisasutus informeerib esitatud pretensioonide kohta tehtud otsustest õigeaegselt. Pretensioonidele vastamisel Sertifitseerimisasutus teatab sõnaselgelt oma otsusest pretensiooni rahuldamiseks aktsepteerimise või mitteaktsepteerimise kohta.

Vastavalt saabunud pretensioonide analüüsi tulemusele Sertifitseerimisasutus kavandab ja teostab toiminguid personali sertifitseerimisprotsessi parendamiseks.

Sertifitseerimisasutuse pretensioonide esitamise, registreerimise, läbivaatamise ja lahendamise protseduur:

Pretensioone võetakse vastu klientidelt ja muudelt huvitatud osapooltelt:

- Sertifitseerimisasutuse postkasti kirjalikult
- pretensioonide ja apellatsioonide kogumiskasti (asub Sertifitseerimisasutuse peakontori sissekäigu juures) kirjalikult.
- Sertifitseerimisasutuse elektroonilisele aadressile (sellisel juhul pretensiooni digiallkirjaga varustatult või lisada pretensiooni skaneeritud koopia) elektrooniliselt.

Pretensioon koostatakse vabas vormis ning see peab sisaldama vähemalt allolevat informatsiooni:

- 1) organisatsiooni nimi(organisatsiooni poolt esitatava pretensiooni puhul)
- 2) pretensiooni esitaja ees- ja perekonnanimi
- 3) pretensiooni esitamise kuupäev
- 4) sertifitseerimisviide (sertifitseerimise suhtes esitatava pretensiooni puhul)
- 5) pretensiooni kirjeldus
- 6) pretensiooni esitaja kontaktandmed
- 7)pretensiooni esitaja allkiri
- 8)kontaktisiku andmed (vajadusel)

Sertifitseerimisasutus informeerib pretensiooni esitajat pretensiooni kättesaamisest ja registreerimisest 1 tööpäeva jooksul pretensiooni kättesaamisest kirjalikult või maili teel.

Kui pretensioon ei puuduta Sertifitseerimisasutuse tegevust, Sertifitseerimisasutuse personali ega sertifitseeritud isikuid, Sertifitseerimisasutus informeerib sellest organisatsiooni või pretensiooni esitajat (edaspidi „Pretensiooni esitaja“) 3 tööpäeva jooksul pretensiooni kättesaamisest kirjalikult või maili teel.

Kui pretensioon puudutab Sertifitseerimisasutuse tegevust, Sertifitseerimisasutuse personali või sertifitseeritud isikuid, Sertifitseerimisasutus informeerib pretensiooni esitajat pretensiooni läbivaatamise alustamisest 3 tööpäeva jooksul pretensiooni kättesaamisest kirjalikult või maili teel.

Sertifitseerimisasutus informeerib pretensiooni esitajat pretensiooni uurimise käigust kirjalikult või maili teel.

Lõplik otsus pretensiooni aktsepteerimise (õiguspädevuse) või tagasilükkamise (rahuldamisest keeldumise) kohta ning edaspidised toimingud aktsepteeritud pretensiooni suhtes edastatakse pretensiooni esitajale hiljemalt 1 kuu jooksul pretensiooni kättesaamisest kirjalikult või maili teel.