

შპს „სასწავლო და საგამოცდო ცენტრი“- ს სერტიფიკაციის ორგანო	დოკუმენტის საიდენტიფიკაციო ნომერი „საჩივრების და აპელაციების პროცედურა“ SAMP-SSC-02-25	დამტკიცებულია: 18.11.2025 გვერდი/ გვერდიდან 1/7
--	--	--

ვამტკიცებ:

შპს „სასწავლო და საგამოცდო ცენტრის“
პერსონალის სერტიფიკაციის ორგანოს ხელმძღვანელი
ირინა დარსალია

თარიღი:
18.11.2025



საჩივრების და აპელაციების პროცედურა

SAMP-SSC-02-25

შპს „სასწავლო და საგამოცდო ცენტრი“- ს სერტიფიკაციის ორგანო	დოკუმენტის საიდენტიფიკაციო ნომერი „საჩივრების და აპელაციების პროცედურა“ SAMP-SSC-02-25	დამტკიცებულია: 18.11.2025 გვერდი/ გვერდიდან 2/7
--	--	--

1. გავრცელების სფერო

აპელაციების და საჩივრების მართვის წინამდებარე დოკუმენტირებული პროცედურა შემუშავებულია სსტ ისო/იეკ 17024:2012/2014-ის მოთხოვნათა შესაბამისად.

პროცედურა ადგენს შპს „სასწავლო და საგამოცდო ცენტრის“ სერტიფიკაციის ორგანოში (შემდეგში - სერტიფიკაციის ორგანო) ხარისხის მენეჯმენტის სისტემებით გათვალისწინებული ზემოაღნიშნული ქმედებების ჩატარების წესს, რომელიც გამორიცხავს საჩივრის/აპელაციის მიღების, განხილვის და გადაწყვეტილების პროცესში მომჩივანის/აპელანტის დისკრიმინაციას.

წინამდებარე პროცედურის მოთხოვნები ვრცელდება სერტიფიკაციის ორგანოში მიმდინარე ყველა პროცესზე.

2. ზოგიერთი ტერმინის განმარტება

აპელაცია - განმცხადებლის, კანდიდატის ან სერტიფიცირებული პირის მოთხოვნა, სერტიფიკაციის ორგანოს მიმართ, თავიდან განიხილოს თავის სერტიფიცირებულ სტატუსთან დაკავშირებული ნებისმიერი გადაწყვეტილება (სსტ ისო/იეკ 17024:2012/2014);

საჩივარი - ნებისმიერი ინდივიდის ან ორგანიზაციის მიერ უკმაყოფილების გამოხატვა (აპელაციის გარდა) სერტიფიკაციის ორგანოს მიმართ, რომელმაც სათანადო პასუხი უნდა გასცეს (სსტ ისო/იეკ 17024:2012/2014).

3. დოკუმენტის მიზანი

- მომჩივანის/აპელანტის უფლებების დაცვის მექანიზმის შემუშავება;
- მომჩივანის/აპელანტის მხრიდან წარდგენილი საჩივრის ან აპელაციის განხილვა;
- მომჩივანის/აპელანტის უკუკავშირი;
- საჩივარზე აპელაციაზე ობიექტური გადაწყვეტილების მიღება;

4. აპელაციების / საჩივრების მიღების პროცედურები

დაინტერესებულ პირს სერტიფიკაციის ორგანოს მიმართ შეუძლია დააფიქსიროს აპელაცია ან/და საჩივარი, რომელიც შესაძლებელია განხორციელდეს წერილობითი ფორმით.

5. საჩივარი / აპელაცია განცხადების ფორმა

განცხადების ფორმა, რომელიც ეხება საჩივარს ან/და აპელაციას მოიცავს:

- აპელაციის/საჩივრის წარმდგენი პირის ვინაობას (სახელი და გვარი) და მისამართს;

შპს „სასწავლო და საგამოცდო ცენტრი“- ს სერტიფიკაციის ორგანო	დოკუმენტის საიდენტიფიკაციო ნომერი „საჩივრების და აპელაციების პროცედურა“ SAMP-SSC-02-25	დამტკიცებულია: 18.11.2025 გვერდი/ გვერდიდან 3/7
--	--	---

- საკონტაქტო ტელეფონის/მობილურის ნომერს (სასურველია ასევე ელ. ფოსტის მისამართი, კომუნიკაციის გასამარტივებლად);
- აპელაციის/საჩივრის დეტალურ და არგუმენტირებულ შინაარსს, მოთხოვნას და გარემოებას;
- აუცილებელია საჩივარს/აპელაციას თან დაერთოს მტკიცებულებები ასეთის არსებობის შემთხვევაში;
- განცხადების წარდგენის თარიღსა და განმცხადებლის ხელმოწერას;

აპელაციის/საჩივრის მიღების პროცედურა და განცხადების ფორმა (დანართი N1) განთავსებულია და ხელმისაწვდომია სერტიფიკაციის ორგანოში.

6. აპელაციების და საჩივრების მართვა

საჩივრის ან/და აპელაციის მიღებისას სერტიფიკაციის ორგანო არკვევს, საჩივარი ან აპელაცია ეხება თუ არა მისი პასუხისმგებლობის ქვეშ განხორციელებულ სერტიფიკაციის პროცესს. დადასტურების შემთხვევაში სერტიფიკაციის ორგანო განიხილავს საჩივარს/აპელაციას.

შემოსულ საჩივარზე/აპელაციაზე რეაგირება ხდება დაუყოვნებლივ და შემდგომში მათი არსებითი განხილვის გადაწყვეტილებაში მონაწილეობენ სერტიფიკაციის ორგანოს ხელმძღვანელი, ხარისხის მენეჯერი. საჩივრის ავტორს 5 (ხუთი) სამუშაო დღის ვადაში ეცნობება გადაწყვეტილება საჩივრის/აპელაციის განხილვაში მიღების შესახებ.

მიღებული საჩივარი/აპელაცია გადაეცემა ს.ო - ს ხელმძღვანელს.

რეგისტრირებული საჩივრის/აპელაციის განხილვის თარიღი და განხილვაში მონაწილე პირები განისაზღვრება ს.ო-ს ხელმძღვანელის ბრძანებით, სადაც ეკრძალება იმ პირ(ებ)ს მონაწილეობა, ვინც ჩართული იყო სერტიფიკაციის იმ საქმიანობაში, რომელიც საჩივრის ან აპელაციის განხილვის საგანია.

მოკვლევის პროცესში სერტიფიკაციის ორგანო პასუხისმგებელია ყველა საჭირო ინფორმაციის მოძიებასა და შემოწმებაზე, მათ შორის გამოიყენოს სერტიფიკაციის ორგანოში არსებული მატერიალური და ადამიანური რესურსი. საჭიროების შემთხვევაში განხორციელოს საჩივრის/აპელაციის ავტორთან უკუკავშირი დამატებითი ინფორმაციის მიღების მიზნით, ასევე საჭიროების შემთხვევაში მოიწვიოს შესაბამისი კვალიფიკაციის მქონე პირ(ებ)ი. სერტიფიკაციის ორგანო ასევე ვალდებულია, მომჩივანი მისი მოთხოვნის გარეშე უზრუნველყოს პროცესთან დაკავშირებული შესაბამისი ინფორმაციით. სერტიფიკაციის ორგანო იღებს ვალდებულებას მიიღოს სამართლიანი, ობიექტური და მიუკერძოებელი გადაწყვეტილება, რომელიც დასტურდება წერილობითი ფორმით და იქნება გადამოწმებული, განხილულ და დადასტურებულ საჩივარზე/აპელაციაზე პასუხისმგებელი ს.ო-ს პერსონალის მიერ, რომელიც არ იქნება დაკავშირებული საჩივრის/აპელაციის საგანთან.

ს.ო პასუხისმგებელია საჩივრის/აპელაციის განხილვის პროცესის, მომჩივანის და საჩივრის/აპელაციის საგანთან დაკავშირებულ კონფიდენციალური ინფორმაციის დაცვაზე.

შპს „სასწავლო და საგამოცდო ცენტრი“- ს სერტიფიკაციის ორგანო	დოკუმენტის საიდენტიფიკაციო ნომერი „საჩივრების და აპელაციების პროცედურა“ SAMP-SSC-02-25	დამტკიცებულია: 18.11.2025 გვერდი/ გვერდიდან 4/7
--	--	--

საჩივრის/აპელაციის განხილვის პროცესის დასრულების და საბოლოო წერილობითი გადაწყვეტილების მიღების ვადა განისაზღვრება საჩივრის/აპელაციის მიღებიდან **ერთი თვის ვადაში**.

საჩივარზე/აპელაციაზე გადაწყვეტილება მომჩივანს ეცნობება გადაწყვეტილების მიღებიდან 7 (შვიდი) სამუშაო დღის ვადაში.

7. საჩივრებისა და აპელაციების პროცესი მოიცავს:

- საჩივრის ან/და აპელაციის მიღებას;
- საჩივრის ან/და აპელაციის რეგისტრაციას;
- საჩივრის ან/და აპელაციის მოკვლევას;
- საჩივარზე ან/და აპელაციაზე გადაწყვეტილების მიღებას;
- გადაწყვეტილების მხარისთვის გაცნობას;
- სათანადო ქმედებების განხორციელებას.

8. შემოწმებები

აპელაციების და საჩივრების მართვის პროცედურა აქტუალურობაზე მოწმდება ხარისხის მართვის მენეჯერის მიერ არანაკლებ 12 თვეში ერთხელ, ან უფრო ადრე, თუ არის ამის საჭიროება.

9. რესურსები

აღნიშნული პროცედურის მოთხოვნათა დანერგვისა და შესრულებისათვის ს.ო გამოყოფს სათანადო რესურსებს:

- 1) ნორმატიულ დოკუმენტაციას;
- 2) კვალიფიცირებულ პერსონალს;
- 3) საჭირო ტექნიკურ საშუალებებს;
- 4) ფინანსურ რესურსებს.

10. პასუხისმგებლობების განაწილება

ს.ო - ს ხელმძღვანელი:

- ამტკიცებს წინამდებარე პროცედურას და ცვლილებებს მასში;
- უზრუნველყოფს პროცესს შესაბამისი რესურსებით;
- ამტკიცებს მაკორექტირებელი და პრევენციული ღონისძიებების შედეგებს;
- მონაწილეობას იღებს შეუსაბამობის და მისი შედეგების აღმოფხვრის ღონისძიებების შემუშავებაში, განხორციელება/დანერგვაში და ეფექტურობის შეფასებაში;

შპს „სასწავლო და საგამოცდო ცენტრი“- ს სერტიფიკაციის ორგანო	დოკუმენტის საიდენტიფიკაციო ნომერი „საჩივრების და აპელაციების პროცედურა“ SAMP-SSC-02-25	დამტკიცებულია: 18.11.2025 გვერდი/ გვერდიდან 5/7
--	--	--

ხარისხის მართვის მენეჯერი:

- ორგანიზებას უკეთებს წინამდებარე პროცედურის პერიოდულ შემოწმებებს და ცვლილებების შეტანას მასში;
- მონაწილეობას იღებს შეუსაბამობის და მისი შედეგების აღმოფხვრის ღონისძიებების შემუშავებაში, განხორციელება/დანერგვაში და ეფექტურობის შეფასებაში;
- აწარმოებს შეუსაბამობების, მათი აღმოფხვრის ქმედებების, ანალიზის და შედეგების რეგისტრაციას და ჩანაწერებს.

დანართი N1

გ ა ნ ც ხ ა დ ე ბ ა

საჩივარი / აპელაცია

შპს „სასწავლო და საგამოცდო ცენტრის“ ხელმძღვანელს ქ-ნ ირინა დარსალიას

სახელი, გვარი, პირადი ნომერი (ფიზიკური პირის შემთხვევაში)

დასახელება, საიდენტიფიკაციო ნომერი (იურიდიული პირის შემთხვევაში)

მისამართი:

ტელეფონი:

ელ-ფოსტა:

გარემოებ(ებ)ის აღწერა

(ინფორმაცია სავარაუდო დარღვევასთან დაკავშირებით, შესაბამისი ფაქტების, გარემოებებისა და მტკიცებულებების (არსებობის შემთხვევაში) მითითებით)

შპს „სასწავლო და საგამოცდო ცენტრი“- ს სერტიფიკაციის ორგანო	დოკუმენტის საიდენტიფიკაციო ნომერი „საჩივრების და აპელაციების პროცედურა“ SAMP-SSC-02-25	დამტკიცებულია: 18.11.2025 გვერდი/ გვერდიდან 7/7
--	--	--

☐ ვადასტურებ, რომ საჩივარში/აპელაციაში წარმოდგენილი ყველა ინფორმაცია შეესაბამება სიმართლეს და ჩემთვის ცნობილია არასწორი ინფორმაციის მოწოდებით გამოწვეული საქართველოს კანონმდებლობით განსაზღვრული სამართლებრივი შედეგების შესახებ.

მომჩივანი/აპელანტი:

ხელმოწერა:

თარიღი: