



**ՀԱՍՏԱՏՈՒՄ ԵՄ**

**«Հավատարմագրման ազգային մարմին»**

**ՊՈԱԿ-ի տնօրենի պաշտոնակատար**

**Ա. Օրոսյան**

(անուն, ազգանուն)

« 16 » դեկտեմբերի 2019 թ.

N 9-ԿՀ հրաման

**ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳ**

**ՓԱՍՏԱԹՂԹԱՎՈՐՎԱԾ ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ**

**ԳԱՆԳԱՏՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ**

**PR-7.12**

**ՄՇԱԿԵԼ Է**

**Կառավարման համակարգի մենեջեր**

Նազիկ Աբգարյան

(անուն, ազգանուն, ստորագրություն)

Գործարկման թվականը՝ 16.12.2019թ.

Երևան 2019

---

---

## Բովանդակություն

1. ԿԻՐԱՌՄԱՆ ՈԼՈՐՏԸ .....	3
2. ՆՈՐՄԱՏԻՎ ՎԿԱՅԱԿՈՉՈՒՄՆԵՐԸ.....	3
3. ՏԵՐՄԻՆՆԵՐԸ և ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐԸ .....	4
4. ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՈՒ և ԼԻԱԶՈՐ ԱՆՁԻՆՔ.....	4
5. ԳԱՆԳԱՏՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԿԱՐԳԸ.....	4
5.1 ԳԱՆԳԱՏՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՈՒՄԸ .....	4
5.2 ՀԱՄ-Ի ԳՈՐԾՈՒՆԵՈՒԹՅԱՆԸ ՎԵՐԱԲԵՐՈՂ ԳԱՆԳԱՏՆԵՐԸ.....	5
5.3 ՀԱՄ-Ի ԳՈՐԾՈՒՆԵՈՒԹՅԱՆԸ ՎԵՐԱԲԵՐՈՂ ԳԱՆԳԱՏՆԵՐԸ.....	5
6. ԳՐԱՌՈՒՄՆԵՐԻ ՊԱՀՈՒՄԸ.....	6
7. ՀԱՎԵԼՎԱԾԸ .....	6

## **1. Կիրառման ոլորտը**

Սույն ընթացակարգը սահմանում է «Հավատարմագրման ազգային մարմին» ՊՈԱԿ-ի (այսուհետ՝ ՀԱՄ) և համապատասխանության գնահատման մարմնի (այսուհետ՝ ՀԳՄ) գործունեության հետ կապված որևէ անձի կամ կազմակերպության կողմից ստացված գանգատների քննարկման ընթացակարգը:

Սույն ընթացակարգը մշակվել է ԳՕՍՏ ԻՍՕ/ԻԷԿ 17011-2018 ստանդարտի 7.12 կետի և EA – 1/17 S3 A փաստաթղթի պահանջների համաձայն:

## **2. Նորմատիվ վկայակոչումները**

Առանց տարեթվի վկայակոչված փաստաթղթերը կիրառելի են միայն վերջին հրատարակությամբ: Սույն փաստաթղթում վկայակոչված են հետևյալ փաստաթղթերը՝

ԳՕՍՏ ԻՍՕ/ԻԷԿ 17011 Համապատասխանության գնահատում. Համապատասխանության գնահատման մարմինների հավատարմագրում իրականացնող հավատարմագրման մարմիններին ներկայացվող ընդհանուր պահանջներ

PR-9.4 Գրառումների կառավարման ընթացակարգ

PR-9.5-9.6 Անհամապատասխանությունների վերացման, ուղղիչ և բարելավման գործողությունների ընթացակարգ

PR-9.7 Ներքին աուդիտի անցկացման ընթացակարգ

«Համապատասխանության գնահատման մարմինների հավատարմագրման կարգ» ՀՀ կառավարության 2012 թվականի սեպտեմբերի 6-ի N 1201-Ն որոշում

EA 1/17 S3 A EA-ի ընթացակարգը բողոքարկումների և գանգատների քննարկման և լուծման համար

### **3. Տերմինները և սահմանումները**

Սույն ընթացակարգում կիրառված են ԳՕՍՏ ԻՍՕ/ԻԷԿ 17011 և հետևյալ տերմիններն ու սահմանումները՝

**գանգատ՝** որևէ անձի կամ կազմակերպության կողմից դժգոհության արտահայտում՝ հասցեագրված հավատարմագրման մարմնին, որը վերաբերում է այդ մարմնի կամ համապատասխանության գնահատման մարմնի գործունեությանը, և որի համար սպասվում է պատասխան:

### **4. Պատասխանատու և լիազոր անձինք**

ՀԱՄ-ի տնօրենը վերահսկում է սույն ընթացակարգի կատարումը:

Կառավարման համակարգի մենեջերը պատասխանատու է էլեկտրոնային գրացամատյանում գանգատների գրանցման և դրանց քննարկման արդյունքները արձանագրելու համար՝ համաձայն PR-7.12-01:

### **5. Գանգատների քննարկման կարգը**

#### **5.1 Գանգատների ներկայացումը**

5.1.1 Գանգատները ընդունվում են գրավոր, ֆաքսով (fax), էլեկտրոնային փոստով (e-mail) և գրանցվում են գրանցամատյանում:

5.1.2 ՀԱՄ-ի գործունեությանը վերաբերող գանգատները քննարկվում են դրանք ՀԱՄ ներկայացնելու օրվանից **1 ամսվա** ընթացքում: Ժամկետները չպահպանելու դեպքում, այդ մասին տեղեկացնում են գանգատարկողին՝ հիմնավորելով ժամկետի հետաձգման պատճառը:

5.1.3 ՀԳՄ-ի գործունեությանը վերաբերող գանգատները քննարկվում են **2 ամսվա** ընթացքում: Ժամկետները չպահպանելու դեպքում, այդ մասին տեղեկացնում են գանգատարկողին՝ հիմնավորելով ժամկետի հետաձգման պատճառը:

## **5.2 ՀԱՄ-ի գործունեությանը վերաբերող գանգատները**

5.2.1 ՀԱՄ-ի գործունեությանը վերաբերող գանգատները ուսումնասիրում և քննարկում են տնօրենի տեղակալը և հավատարմագրման բաժնի պետը:

5.2.2 Անձը, ում ուղղված է գանգատը, վերլուծում և արդյունքը ներկայացնում է ՀԱՄ-ի տնօրենի տեղակալին և հավատարմագրման բաժնի պետին:

5.2.3 Եթե հայտնաբերվում են անհամապատասխանություններ, ապա կառավարման համակարգի մենեջերն իրականացնում է արտահերթ ներքին աուդիտ՝ համաձայն PR-9.7 ընթացակարգի և հանձնարարում է համապատասխան կատարողին(ներին) ձեռնարկել ուղղիչ/բարելավման գործողություններ՝ համաձայն PR-9.5-9.6 ընթացակարգի, այդ անհամապատասխանությունները վերացնելու համար: Գանգատների քննարկման և ուղղիչ/բարելավման գործողությունների արդյունքները կառավարման համակարգի մենեջերը գրանցում է գրանցամատյանում: Անհամապատասխանությունները վերացնելուց հետո գանգատարկողին պատասխան գրություն են ուղարկում քանգատի քննարկման և վերլուծման վերջնական արդյունքների վերաբերյալ:

5.2.4 Անկողմնակալությունն ապահովելու նպատակով գանգատը քննարկվում և գանգատի վերաբերյալ որոշումն ընդունվում կամ վերանայվում ու հաստատվում է(են) այն անհատ(ներ)ի կողմից, ով(ովքեր) ընդգրկված չի(չեն) եղել տվյալ գանգատի հետ կապված գործունեությունում:

5.2.5 ՀԱՄ-ը պատասխանատու է գանգատների քննարկման գործընթացի բոլոր մակարդակներում կայացրած որոշումների համար:

## **5.3 ՀԳՄ-ի գործունեությանը վերաբերող գանգատները**

ՀԳՄ-ի գործունեությանը վերաբերող գանգատներն ուսումնասիրում և քննարկում է ՀԱՄ-ի տնօրենի տեղակալը և հավատարմագրման բաժնի պետը:

Նրանք պետք է պարզեն, թե գանգատը արդյո՞ք վերաբերում է ՀԳՄ-ի գործունեությանը և հավատարմագրման պահանջների չկատարմանը:

ՀԱՄ-ը գրությամբ տեղեկացնում է ՀԳՄ-ին գանգատի վերաբերյալ վերլուծություն կատարելու՝ հաշվի առնելով հավատարմագրման պահանջները:

Հավատարմագրված ՀԳՄ-ն 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում պետք է ներկայացնի գանգատի պարզաբանման ուղիները և քննարկման արդյունքները:

Եթե ՀԳՄ-ի դիրքորոշումը և ներկայացված պարզաբանումը կասկածի տեղիք է տալիս հավատարմագրման պահանջների կատարմանը, ապա ՀԱՄ-ն իրականացնում է արտահերթ գնահատում: ՀԱՄ-ը նախօրոք տեղեկացնում է ՀԳՄ-ին արտահերթ գնահատման վերաբերյալ:

ՀԳՄ-ից ստացված արդյունքները ներկայացվում են ՀԱՄ-ի տնօրենին:

Եթե գանգատը հաստատվում է ՀԳՄ-ի արտահերթ գնահատման ընթացքում, ապա ՀԱՄ-ի գնահատողը հաշվետվություն է ներկայացնում ՀԳՄ-ին անհամապատասխանությունների հայտնաբերման վերաբերյալ (ՀՀ կառավարության 2012 թվականի սեպտեմբերի 6-ի N 1201-Ն որոշում)՝ կից ուղարկելով գանգատի վերլուծության արդյունքները և համապատասխան ուղղիչ գործողությունները:

ՀԱՄ-ը գանգատարկողին պատասխան նամակ է ուղարկում:

Գանգատների վերլուծության վերաբերյալ նամակները և գնահատման հաշվետվությունները կցում են հավատարմագրված ՀԳՄ-ների գործի մեջ:

## **6. Գրառումների պահումը**

Սույն ընթացակարգով կատարած գրառումները պահում են գանգատի վերաբերյալ որոշումը կայացնելուց հետո 3 տարի, այնուհետև արխիվացնում՝ 5 տարի:

## **7. Հավելվածը**

PR-7.12-01 Գանգատների և բողոքարկումների գրանցամատյանի ձև