



ՀԱՍՏԱՏՈՒՄ ԵՄ

«Հավատարմագրման ազգային մարմին»

ՊՈԱԿ-ի տնօրենի ժ/պ

Գ. Շախկյան

(անուն, ազգանուն)

« 01 » _հուլիսի_ 2025 թ.

ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳ

ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ

ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ

PR-7.12

ՄՇԱԿԵԼ Է

Կառավարման համակարգի մենեջեր

Նազիկ Աբգարյան

(անուն, ազգանուն, ստորագրություն)

Գործարկման թվականը՝ 01.07.2025թ.

Երևան 2025

Բովանդակություն

1. ԿԻՐԱՌՄԱՆ ՈԼՈՐՏԸ	3
2. ՆՈՐՄԱՏԻՎ ՎԿԱՅԱԿՈՉՈՒՄՆԵՐԸ.....	3
3. ՏԵՐՄԻՆՆԵՐԸ և ՍԱՀՄԱՆՈՒՄՆԵՐԸ	4
4. ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՈՒ և ԼԻԱԶՈՐ ԱՆՁԻՆՔ	5
5. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԿԱՐԳԸ	5
5.1 ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՈՒՄԸ	5
5.2 ԱՐՄՆԱԲ-Ի ԳՈՐԾՈՒՆԵՈՒԹՅԱՆԸ ՎԵՐԱԲԵՐՈՂ ԲՈՂՈՔՆԵՐԸ.....	6
5.3 ՀԳՄ-Ի ԳՈՐԾՈՒՆԵՈՒԹՅԱՆԸ ՎԵՐԱԲԵՐՈՂ ԲՈՂՈՔՆԵՐԸ.....	6
6. ԳՐԱՌՈՒՄՆԵՐԻ ՊԱՀՈՒՄԸ	8
ՀԱՎԵԼՎԱԾ PR-7.12-01 ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ և ԲՈՂՈՔԱՐԿՈՒՄՆԵՐԻ ԳՐԱՆՑԱՄԱՏՅԱՆԻ Ձև	ERROR!

BOOKMARK NOT DEFINED.

1. Կիրառման ոլորտը

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

Սույն ընթացակարգը մշակվել է ԳՕՍՏ ԻՍՕ/ԻԷԿ 17011-2018 ստանդարտի 7.12 կետի, EA – 1/17 S3 A և Եվրասիական տնտեսական հանձնաժողովի խորհրդի 06.09.2024թ.-ի թիվ 65 որոշմամբ սահմանված փաստաթղթերի պահանջների համաձայն:

2. Նորմատիվ վկայակոչումները

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

Եվրասիական տնտեսական հանձնաժողովի խորհրդի 06.09.2024 թվականի թիվ 65 որոշումը՝ «Եվրասիական տնտեսական միության անդամ պետությունների հավատարմագրման մարմինների փոխգործակցության կարգի մասին՝ բողոքների և բողոքարկումների քննարկման հարցում» (այսուհետ՝ հավատարմագրման մարմինների փոխգործակցության կարգ)

«Ազդարարման համակարգի մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենք 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

PR-7 Հավատարմագրման ընթացակարգը և ընդհանուր պահանջները

«Հավատարմագրման չափանիշները, համապատասխանության գնահատման մարմինների հավատարմագրման, գնահատումների կարգը և ժամկետները» ՀՀ Էկոնոմիկայի նախարարի 2024 թվականի ապրիլի 2-ի N 915-Ն հրամանի հավելված
EA 1/17 S3 A EA-ի ընթացակարգը բողոքարկումների և բողոքների քննարկման և լուծման համար

3. Տերմինները և սահմանումները

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

բողոք՝ 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.

ազդարարում՝ ազդարարի կողմից պետական և տեղական ինքնակառավարման մարմիններում, ինչպես նաև կազմակերպություններում կոռուպցիոն բնույթի դեպքի կամ շահերի բախման կամ վարքագծի կանոնների կամ անհամատեղելիության պահանջների կամ այլ սահմանափակումների կամ հայտարարագրման հետ կապված խախտման կամ հանրային շահերին ուղղված այլ վնասի կամ դրանց սպառնալիքի վերաբերյալ տեղեկությունների գրավոր կամ բանավոր հաղորդում «Ազդարարման համակարգի մասին» օրենքով նախատեսված իրավասու անձին կամ մարմին.

հարցում՝ անհատական կամ կոլեկտիվ հայտարարություն, առաջարկ, բողոք, որը ներկայացվում է գրավոր կամ էլեկտրոնային ձևով՝ ինչ-որ փաստի, տեղեկության, պարզաբանման կամ նյութի տրամադրման նպատակով:

4. Պատասխանատու և լիազոր անձինք

ԱՐՄՆԱԲ-ի տնօրենը վերահսկում է սույն ընթացակարգի կատարումը:

Կառավարման համակարգի մենեջերը պատասխանատու է էլեկտրոնային գրացամատյանում բողոքների գրանցման համար՝ համաձայն PR-7.12-01:

5. Բողոքների քննարկման կարգը

5.1 Բողոքների ներկայացումը

5.1.1 Բողոքները ԱՐՄՆԱԲ-ին են ներկայացվում գրավոր, ֆաքսով (fax), էլեկտրոնային փոստով (e-mail) և գրանցվում են գրանցամատյանում:

5.1.2 Բողոքները գրանցելուց հետո ԱՐՄՆԱԲ-ը գրավոր հաստատում է բողոքների ստացումը և բողոքարկողին տեղեկացնում է ընթացիկ արդյունքների վերաբերյալ:

5.1.3 Համապատասխանության գնահատման մարմնի գործողությունների (անգործության) վերաբերյալ ԵԱՏՄ անդամ պետությունների հավատարմագրման մարմիններից ստացված բողոքները քննարկվում են հավատարմագրման մարմինների փոխգործակցության կարգի համաձայն:

5.1.4. ԵԱՏՄ անդամ պետությունների հավատարմագրման մարմիններից ստացված բողոքի քննարկման ժամկետը չպետք է գերազանցի 25 աշխատանքային օրը՝ սկսած հավատարմագրման մարմնի կողմից բողոքի քննարկմանն ընդունման մասին տեղեկատվությունն ուղարկելու օրվանից:

5.1.5 Բողոքները քննարկվում են դրանք ԱՐՄՆԱԲ ներկայացնելու օրվանից **1 ամսվա** ընթացքում: Ժամկետները չպահպանելու դեպքում, այդ մասին տեղեկացնում են բողոքարկողին՝ հիմնավորելով ժամկետի հետաձգման պատճառը:

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

5.2 ԱՐՄՆԱԲ-ի գործունեությանը վերաբերող բողոքները

5.2.1 ԱՐՄՆԱԲ-ի գործունեությանը վերաբերող բողոքները ուսումնասիրում և քննարկում են տնօրենի տեղակալը և հավատարմագրման բաժնի պետը:

5.2.2 Անձը, ում ուղղված է բողոքը, վերլուծում և արդյունքը ներկայացնում է ԱՐՄՆԱԲ-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: Բողոքների քննարկման և ուղղիչ/բարելավման գործողությունների արդյունքները կառավարման համակարգի մենեջերը գրանցում է գրանցամատյանում: Անհամապատասխանությունները վերացնելուց հետո բողոքարկողին պատասխան գրություն են ուղարկում գանգատի քննարկման և վերլուծման վերջնական արդյունքների վերաբերյալ:

5.2.4 Անկողմնակալությունն ապահովելու նպատակով բողոքը քննարկվում և բողոքի վերաբերյալ որոշումն ընդունվում կամ վերանայվում ու հաստատվում է(են) այն անձի(անձանց) կողմից, ով(ովքեր) ընդգրկված չի(չեն) եղել տվյալ բողոքի հետ կապված գործունեությունում:

5.2.5 ԱՐՄՆԱԲ-ը պատասխանատու է բողոքների քննարկման գործընթացի բոլոր մակարդակներում կայացրած որոշումների համար:

5.3 ՀԳՄ-ի գործունեությանը վերաբերող բողոքները

ՀԳՄ-ի գործունեությանը վերաբերող բողոքներն ուսումնասիրում և քննարկում է ԱՐՄՆԱԲ-ի տնօրենի տեղակալը և բաժնի պետը:

Տնօրենի տեղակալը նշանակում է կատարող, որը անկախ է բողոքի առարկա հանդիսացող գործընթացից կամ գործունեությունից: Անհրաժեշտության դեպքում, բողոքի քննարկմանը կարող են ներգրավվել տեխնիկական գնահատողներ և

փորձագետներ, մինչդեռ գաղտնիության պահանջները և շահերի բախման կանխարգելումը պարտադիր են:

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

Այնուհետև գրություն է ուղարկվում ՀԳՄ-ին այդ բողոքը քննարկելու նպատակով՝ հաշվի առնելով հավատարմագրման պահանջները: Հավատարմագրված ՀԳՄ-ն 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում պետք է ներկայացնի բողոքի պարզաբանման ուղիները և քննարկման արդյունքները:

Եթե ՀԳՄ-ի դիրքորոշումը և ներկայացված պարզաբանումը կասկածի տեղիք է տալիս հավատարմագրման պահանջների կատարմանը, ապա ԱՐՄՆԱԲ-ն իրականացնում է արտահերթ գնահատում:

ԱՐՄՆԱԲ-ը բողոքարկողին պատասխան նամակ է ուղարկում՝ կցելով բողոքի վերաբերյալ որոշումը:

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

Անհամապատասխան արտադրանքի հայտնաբերման վերաբերյալ տեղեկատվությունը կարող է կապված լինել ՀԳՄ-ի գործունեության վերաբերյալ բողոքի հետ, եթե այդ արտադրանքները փորձարկվել/սերտիֆիկացվել են այդ ՀԳՄ-ի կողմից, և պարզվել է, որ անհամապատասխանությունը կապված է իր հավատարմագրման ոլորտում ներառված պահանջների խախտման հետ՝ փաստաթղթավորված ապացույցների առկայության դեպքում: Այդ դեպքում ՀԳՄ-ն պետք է ձեռնարկի ուղղիչ գործողություններ, իսկ ԱՐՄՆԱԲ-ը ձեռնարկի համապատասխան միջոցառումներ՝ ՀՀ օրենսդրությանը համապատասխան:

Վիճահարույց իրավիճակների դեպքում ԱՐՄՆԱԲ-ը դիմում է խորհրդատվական տեխնիկական կոմիտեին, որի առաջարկությունները ԱՐՄՆԱԲ-ի կողմից վերանայվում, քննարկվում, ապա կայացվում է համապատասխան որոշում:

Օրենսդրության մեջ հակասությունների հայտնաբերման դեպքում ԱՐՄՆԱԲ-ը նախապատրաստում է փոփոխությունների կամ լրացումների առաջարկների նախագիծը և ուղարկում լիազոր պետական մարմին:

ՀԳՄ-ից ստացված արդյունքները և/կամ գնահատման արդյունքները ԱՐՄՆԱԲ-ի կառավարման համակարգի մենեջերը գրանցում է «Բողոքների և բողոքարկումների գրանցամատյան»-ում՝ համաձայն PR-7.12-01 հավելվածի:

6. Գրառումների պահումը

Սույն ընթացակարգով կատարած գրառումները պահպանվում են բողոքի վերաբերյալ որոշումը կայացնելուց հետո 3 տարի, այնուհետև արխիվացվում՝ 5 տարի:

7. Հավելվածը

Հավելված PR-7.12-01 Բողոքների և բողոքարկումների գրանցամատյանի ձևաչափ