

KAEBUSTE JA APELLATSIOONIDE KÄSITLEMINE

1 Eesmärk

Määratleda kord kaebuste ja apellatsioonide käsitlemiseks, et oleks tagatud iga kaebuse ja apellatsiooni asjaolude uurimine ja meetmete rakendamine nende edasiseks vältimiseks. Käsitlemise protsessi kättesaadavuse hõlbustamiseks avaldame „Kaebuste ja apellatsioonide peatüki OÜ ELTAM kodulehel.

2 Vastutused

1. Katselabori KL juht
2. **Auditi osakonna (AO) juht**

3 Tegevuskirjeldus

3.1 Saabunud kaebused ja apellatsioonid, ka suulised, registreerime koheselt kaebuste ja apellatsioonide registreerimise vormil, mis on sisse seatud vastavalt lisa 1 toodud näidismvormile. Saabunud kaebused ja apellatsioonid säilitame vastavas andmestus.

3.2 Saabunud kaebust või apellatsiooni analüüsib vastutav täitja, kelleks on vastavalt kaebusele või apellatsioonile kas **AO** või **KL** juht. Vastutav täitja tuvastab kas kaebus või apellatsioon seostub **KL** ehk **AO** tegevusega ja kas kaebust või apellatsiooni tuleb käsitleda mittevastavusena.

3.3 Järgneb mittevastavusena käsitletava kaebuse või apellatsiooni lahendamine vastutava täitja poolt:

- materjaliga tutvumine (s.h. tellimusega kokkulepitud nõuete täitmise kontroll);
 - osapoolte arvamuse ärakuulamine ja lisamaterjalide kogumine;
 - mõju hindamine varasematele toimingutele;
 - omapoolse otsuse ja aruande tegemine;
- materjalide edasiandmine juhatuse liikmele probleemi lahendamise kinnitamiseks;

3.4 Lõppotsuse teeb juhatuse liige s.h. otsusega kas on vaja modifitseerida kvaliteedijuhtimissüsteemi vastavalt KKR 10 käsitletud juhistele.

3.5 Vastutav täitja teatab otsusest kaebuse esitajale.

3.6 Rakendatakse parandusmeetmed.

3.7 Meie poolt põhjustatud kahjud kompenseerime kliendile, kui lepingus ei ole sätestatud teisiti.

4 Lisad

Kaebuste ja apellatsioonide registreerimise vorm, **lisa 1**