

## Kaebuste ja apellatsioonide käsitlemine

### **A. Vastutus**

- (1) MHV Elektrikontroll OÜ tegevusele suunatud kaebuste ja apellatsioonide lahendamise eest vastutab MHV Elektrikontroll OÜ juhataja.
- (2) Kogu ettevõtte kaebustega ja apellatsioonidega seotud tegevuse koordineerimise eest vastutab kvaliteedijuht.
- (3) Kaebuste ja apellatsioonide käsitlemise protsessi kirjeldus on avaldatud ettevõtte kodulehel ja on avalikult kättesaadav.
- (4) Kaebuste ja apellatsioonide käsitlemise protsess on konfidentsiaalne.
- (5) MHV Elektrikontroll OÜ käsitleb esitatud apellatsiooni või kaebust koheselt, lahendamise tähtaeg on 30 päeva.

### **B. Eesmärgid**

Kliendi kaebuste ja apellatsioonide lahendamine ning nende taasesinemise vältimine.

### **C. Teostus**

- (1) Asutusele esitatud kaebused ja apellatsioonid registreerib sekretär. E-posti teel esitatud kaebustest ja apellatsioonidest on asutuse personal kohustatud teatama koheselt asutuse juhile ja sekretärile. Andmeid kaebuste ning apellatsioonide kohta säilitatakse ettevõtte poolt kirjade registris.
- (2) Asutus kinnitab kaebuse või apellatsiooni kättesaamist. Seejärel tehakse kindlaks, kas kaebus või apellatsioon seostub asutuse tegevusega, mille eest asutus vastutab, kui see on nii siis tegeletakse sellega. Kui esitatud kaebus või apellatsioon ei ole seotud asutuse tegevusega teavitatakse sellest teist osapoolt. Teist osapoolt teavitatakse ka kaebuse või apellatsiooni kättesaamisest.
- (3) Asutuse töö kohta laekuvad kaebused, nii kirjalikud kui ka suulised ja esitatud apellatsioonid edastatakse MHV Elektrikontroll OÜ juhatajale, kes määrab edasised korrigeerivad ja ennetavad tegevused. Kui kaebus puudutab asutuse juhataja tegevust, siis kaebuse menetlemise tulemuse/otsuse kinnitab juhataja asendaja.
- (4) Kaebuse ja apellatsioonide rahuldamiseks teostab ettevõtte vajadusel omal kulul korduvkatset ja/või inspekteerimised ning kui selgub, et kaebus või apellatsioon ei olnud põhjendatud, tasub kulud klient. Klienti teavitatakse sellest eelnevalt. Asutus vastutab kõigi kaebuste ja apellatsioonide käsitlemise protsessi eri tasandil tehtud otsuste eest.
- (5) Kaebus või apellatsioon arutatakse MHV Elektrikontroll OÜ juhataja juhtimisel asjaosaliste isikutega (vajadusel kogu MHV Elektrikontroll OÜ kollektiiviga) läbi ühe nädala jooksul peale korduvkatsete/inspekteerimise tulemuste analüüsi. Kui on esinenud sertifitseerimise, katsetamise või inspekteerimise eeskirjade (või kliendiga suhtlemise nõuete) rikkumine, töötatakse välja abinõud, et vältida analoogiliste vigade või eksimuste kordumist tulevikus.
- (6) Asutus vastutab kogu kaebuse või apellatsiooni kinnitamiseks vajaliku informatsiooni eest.
- (7) Kaebajale või apellandile edastatava otsuse koostab ja vaatab üle isik, kes asjassepuutuvates tegevustes ei osalenud.
- (8) Asutus teavitab kaebajat või apellanti töö käigust ja lõpptulemusest. Kliendile ja asjaga seotud osapooltele saadetakse kirjalikku taasesitamist võimaldaval viisil vastus kaebuse või apellatsiooni lahendamise kohta.
- (9) Sertifitseeritud isiku kohta esitatud kaebuses edastab sertifitseerimisasutus sertifitseeritud isikule. Põhjendatud kaebuse korral algatakse menetlus.