

Instructions pour le traitement des plaintes et des recours

(04 VVR)

Instructions pour le traitement des plaintes et des recours

(04 VVR)

1. Définitions

* Réclamation

Expression d'insatisfaction par toute personne ou organisation contre les activités de l'Unité(EVVU) à la (GOEIC) ou contre un client (vérifié / Certifié) par l'Unité (EVVU) à la (GOEIC) à ce sujet.

* Recours

Une demande soumise par un client à l'Unité(EVVU) à la (GOEIC) de reconsidérer toute décision négative prise par l'Unité en ce qui concerne le statut de Validation/ vérification requise.

* Performance de l'Unité (EVVU) à la (GOEIC)

L'Unité (EVVU) à la (GOEIC) s'engage à fournir un service mondial de Validation/vérification à valeur ajoutée et visant ainsi à maintenir les Normes les plus élevées dans tous les domaines de l'Unité en agissant avec ses clients, des tiers et des parties prenantes. Cependant, l'Unité (EVVU) à la (GOEIC) se rend compte que dans certains cas Il peut être nécessaire pour leurs clients ou ceux qui utilisent des services valides /vérifiés de déposer une plainte/ recours interjeté contre l'Unité.

Si vous êtes un tiers qui a des inquiétudes concernant les activités d'un client de (Validation/vérification), à l'Unité (EVVU) ou si vous êtes un client de l'Unité (EVVU) qui n'est pas satisfait de notre service, l'Unité (EVVU) aimerait entendre et avoir de vos nouvelles.

2. L'Unité (EVVU) à la (GOEIC) peut vous aider dans les cas suivants :

- Vous êtes un client (validé/ vérifié) par l'Unité (EVVU) à la (GOEIC) et vous voulez déposer une (plainte/faire) un recours ou signaler des problèmes.
- Vous avez déposé (une plainte / un recours) contre un client (validé /vérifié) auprès de l'Unité (EVVU) à la (GOEIC) mais vous pensez que vos préoccupations ne sont pas été traités conformément aux exigences de validation/ vérification.
- * Vous avez des préoccupations légitimes concernant (une plainte / un recours) contre un client (validé /vérifié) par l'Unité(EVVU) à la (GOEIC).
- * J'ai observé l'utilisation abusive du code de validation/ vérification de l'Unité (EVVU) à la (GOEIC).

3. L'Unité (EVVU) à la (GOEIC) peut vous aider si :

- * (L'Autorité / l'organisation) auprès duquel vous souhaitez déposer (une plainte / un recours) n'a pas été (validé/ vérifié) par l'Unité (EVVU) à la (GOEIC).
- * Votre (plainte/ recours) anonyme, verbal ou pas étayé par des preuves claires qui justifient/clarifient une enquête effectuée auprès de l'Unité (EVVU) à la (GOEIC).
- * Votre problème est lié à des problèmes financiers ou juridiques spécifiques ou à une rupture contractuelle avec un client (validé/ vérifié) par l'Unité (EVVU) à la (GOEIC).

4. Que faire si vous avez (une plainte/un recours)

- * L'Unité (EVVU) à la (GOEIC) s'engage à fournir un service universel de (validation/ vérification) à valeur ajoutée conformément aux exigences des Normes (17029 CEI / ISO- 14065 ISO), les critères standard, le Forum International de l'Accréditation (IAF) et le Forum Européen de l'Accréditation (EA).
- * L'Unité (EVVU) à la (GOEIC) vise à traiter toutes les plaintes/recours qu'elle reçoit de manière officielle et équitable.

5. Le rôle de l'Unité (EVVU) à la (GOEIC) et sa compétence dans le traitement (des plaintes/ des recours)

L'Unité (EVVU) à la (GOEIC) enquêtera sur (les plaintes / recours) conformément aux exigences qui nous sont imposées par les deux Normes internationales:(14065 ISO , 17029 CEI / ISO).

L'Unité (EVVU) à la (GOEIC) n'est pas un organisme de réglementation et, par conséquent,

L'Unité n'a aucun pouvoir légal, de plus, l'Unité ne peut pas fournir le service d'arbitrage ni de médiateur entre un client (validé/ Vérifié) et ses clients en cas de litige ou de questions contractuelles, financières ou juridiques spécifiques.

Les plaintes anonymes, orales ou non prouvées ne seront normalement pas enregistrées et étudiées par l'Unité (EVVU) à la (GOEIC) à moins qu'il n'y ait des preuves claires et disponibles pour vérification.

6. Confidentialité

* Les Normes internationales (17029 IEC / ISO et 14065 ISO) obligent à établir des arrangements avec tous les clients de l'Unité (EVVU) à la (GOEIC) pour une protection de la sécurité des informations obtenues grâce au processus de validation/ vérification, de sorte que l'Unité n'est pas autorisée à divulguer des renseignements personnels spéciaux à ses clients à l'extérieur de l'organisation sans le consentement écrit du client. La seule exception est lorsque cela est requis Il est légal de divulguer de telles informations sans obtenir un tel consentement.

7. Comment L'Unité (EVVU) à la (GOEIC) traitera-t-il votre (plainte/recours)

* L'Unité (EVVU) à la (GOEIC) examinera toutes les preuves que vous avez fournies, dès que l'Unité reçoit votre plainte / recours par écrit.

* Ce processus peut nécessiter des informations supplémentaires ou des éclaircissements concernant les problèmes avant que (la plainte / le recours) ne soit officiellement enregistré.

* Si l'Unité (EVVU) à la (GOEIC) détermine au cours du processus d'examen que la question sur laquelle (la plainte / le recours) a été déposé ne relève pas de sa compétence l'Unité (EVVU) vous conseillera sur la marche à suivre.

* La raison pour laquelle votre plainte / recours n'est pas suivi, à la fin de l'examen de votre plainte/ recours, l'Unité (EVVU) enregistrera votre plainte/ Votre recours, attribuez un numéro de référence unique et un fonctionnaire / une commission d'enquête sera nommée.

* Une déclaration officielle confirmant la réception de (la plainte/ le recours), détaillant la compétence de l'Unité (EVVU) à la (GOEIC) pour enquêter, sera envoyée à la fin du processus d'inscription. Cela se produit généralement dans les 7 jours ouvrables suivant la réception, sauf si des informations supplémentaires ou des éclaircissements sont nécessaires.

* L'Unité (EVVU) à la (GOEIC) fournira des détails sur les délais possibles pour l'ensemble de l'enquête.

* Il convient de noter que les délais peuvent varier en fonction de la gravité et de l'étendue des problèmes liés à (la plainte/recours).

* À la fin de l'enquête, l'Unité (EVVU) à la (GOEIC) vous informera du résultat et si votre (plainte / recours) a été accueilli ou non.

* Veuillez noter que pour (les plaintes / recours) reçus de tiers concernant des clients de l'Unité (EVVU) à la (GOEIC) (vérifiés /validé),

* L'Unité (EVVU) à la (GOEIC) est limité dans le niveau d'informations qu'il peut fournir concernant l'enquête et l'issue de (la plainte/ recours) pour les raisons suivantes Il s'agit d'ancrage.

* Toutes les personnes concernées doivent prendre les mesures nécessaires pour préserver la confidentialité des informations obtenues au cours de l'enquête sur la plainte.

* Le plaignant peut demander l'anonymat à d'autres parties impliquées dans la fourniture des informations à l'enquête, et l'enquêteur doit prendre les mesures adéquates pour préserver la confidentialité.

* Toute personne nommée comme enquêteur qui a un conflit d'intérêts réel ou perçu ou un problème de confidentialité avec les informations contenues dans la plainte devraient immédiatement se dispenser de toute discussion ou réception éventuelle d'informations relatives à la plainte spécifique.

8. Calendrier du processus de plainte

* Si le plaignant n'est pas en mesure de fournir toutes les informations nécessaires dans les 30 jours suivants de la soumission des informations originales pour permettre à l'Unité (EVVU) à la (GOEIC) d'accréditer la plainte, l'Unité (EVVU) ferme la plainte et informe le plaignant de l'annulation.

9. Conditions d'acceptation de (la plainte/le recours)

* La politique de l'Unité (EVVU) à la (GOEIC) est représentée par l'acceptation des (plaintes / recours) liés à l'Unité (EVVU), ou des activités connexes qui ont été le sujet de (validation/vérification) de ceux-ci auprès du client de l'Unité (EVVU), en cas de validation en les recevant par (e-mail) ou portail électronique, les cas de sa documentation comprend généralement la réception d'un dossier de demande de plainte ou d'autres preuves documentaires, ou en les déposant personnellement /par téléphone. Cette procédure doit être suivie lorsque vous recevez (une plainte/un recours).

10. Types de (plaintes/ recours)

* Les (plaintes / recours) reçus par l'Unité (EVVU) à la (GOEIC) sont classés en deux types (A, B)

Type A :

* En relation avec les activités de l'Unité (EVVU) à la (GOEIC), telles que les (plaintes/recours) concernant la conduite d'évaluations et le comportement des employés à l'Unité (EVVU).

Type B :

* Adressé à l'Unité (EVVU) à la (GOEIC) et concernant les activités de (validation/vérification) pour les entités (validés /vérifiés).

11. Traitement des plaintes

Après avoir reçu la plainte à l'Unité (EVVU) à la (GOEIC), le responsable de la qualité de l'Unité (EVVU) l'enregistrera, puis le nommera. Le responsable qualité de l'Unité (EVVU) enverra une copie de la plainte au (responsable / comité) concerné pour la vérifier.

* Pour les plaintes de type A :

Le responsable concerné enquêtera sur la plainte, puis préparera un rapport écrit sur la plainte pour décrire s'il existe des procédures et des politiques à l'Unité (EVVU) à la (GOEIC) a été accompli ou non. Dans les cas où il y a des raisons pour que le comité

d'enquête d'urgence Compte tenu du traitement réservé au plaignant, le rapport sera accompagné de recommandations spécifiques pour les mesures à prendre.

* Pour les plaintes de type B :

L'Unité (EVVU) à la (GOEIC) nommera un comité officiel pour traiter la plainte, le comité demande formellement au client vérifié / validé de répondre à l'Unité (EVVU) avec un commentaire premier sur la plainte et une indication des mesures qu'elle propose de prendre pour vérifier dès réception du rapport, l'Unité (EVVU) a le droit de modifier les recommandations ci-jointes si nécessaire (mais pas le rapport proprement dit).

L'Unité (EVVU) notifiera officiellement au plaignant dès que possible des résultats des enquêtes de L'Unité (EVVU) et des mesures proposées auprès d'elle. L'Unité (EVVU) conserve tous les documents liés à la plainte (plainte initiale, rapport d'enquête sur la plainte, rapport officiel, correspondance et cela dans un dossier appelé "Plaintes".

12. Circulation des Recours

Conditions d'acceptation d'un recours :

- Le recours ne sera examiné que contre la décision de (vérification / validation) émise par l'Unité (EVVU) à la (GOEIC) concernant l'octroi, la conservation, l'étend, la limite, le suspend ou la terminaison du (vérification / validation).
- Ce processus ne doit pas être suivi en cas des recours reçus sans documents notariés.
- Tous les recours relatifs aux décisions de (vérification/validation) émises par l'Unité (EVVU) à la (GOEIC) doivent être adressés à l'Unité (EVVU) et non à n'importe quel comité, groupe ou commission associé à l'Unité (EVVU).
- Le recours n'est traité par aucun groupe ou comité, sauf tel que décrit dans cette procédure.

13. Échéanciers

Le directeur de l'Administration de Qualité à l'Unité (EVVU) à la (GOEIC) doit informer tous les appelants par écrit, dans les 7 jours ouvrables suivant la date de réception du recours notarié par la procédure qu' l'Unité (EVVU) envisage de suivre, si l'appelant n'accepte pas les résultats de l'audit interne effectués par l'Unité (EVVU) et lorsque l'Unité (EVVU) n'a pas de raison justifiable de rejeter le recours , dans ce cas ,le recours doit être examiné par le comité du recours dans les 30 jours suivant de la réception du recours notarié, l'appelant reçoit un préavis d'au moins 7 jours ouvrables sur la date et le lieu de réunion du comité du recours.

Si l'appelant ne fournit pas les informations requises par l'Unité (EVVU) à la (GOEIC) et toute autre pièce jointe pour documenter le recours dans le délai de 21 jours suivant le jour de la réception de la demande du recours auprès de l'Unité (EVVU) le recours devient automatiquement invalide.

Le comité du recours indépendant a tous les droits d'enquêter ou de demander tout document lié au recours tel que vérifié dans les situations avec l'appelant et les gestionnaires concernés.

À la fin, les éclaircissements nécessaires au recours ont été soumis ;
Le comité du recours rend sa décision indépendante en ce qui concerne le recours.
La décision du comité du recours est définitive et ne peut faire l'objet d'un appel.
L'Unité (EVVU) à la (GOEIC) informera l'appelant des résultats de la décision du comité
du recours après son annonce et reprendra le processus par la suite conformément à la
décision du comité du recours