

תלונות וערעורים

על פי הדרישות הבינלאומיות לכללי התעדה, ללקוח המותעד יש זכות להתלונן ו/או לערער.

תלונות

כלקוח של רונט, בידיך הזכות להתלונן על הנושאים הבאים:

- כל נושא הקשור לאדמיניסטרציה של רונט ושירות הלקוחות
- כל נושא הקשור לסוקר ו/או לתהליך המבדק

התלונה תתחקר על ידי נציג הנהלה רלוונטי ובלתי תלוי ברונט והתגובה תישלח ללקוח בהתאם. במקרה שהמתלונן אינו שבע רצון מהתגובה, הוא רשאי להעביר את התלונה למועצת ההתעדה- הגוף המפקח על פעילויות ההתעדה של רונט. כאשר תגובת מועצת ההתעדה אינה מספקת גם כן, ניתן להגיש את התלונה לגוף האקרדיטציה של רונט- ANAB. חשוב להדגיש, כל תלונה מתוחקרת על ידי רונט על מנת ללמוד ולשפר את התהליכים שלנו וכן להבין את סיבת השורש ולבצע פעולה מתקנת/מונעת בהתאם, היכן שנדרש.

ערעורים

ניתן להגיש ערעור במקרה שבו הארגון המותעד אינו מסכים עם ממצאי המבדק, אי התאמות שנמצאו על ידי הסוקר במהלך המבדק.

הערעור חייב להיות מוגש בכתב, תוך 30 ימים מיום המבדק. כאשר הערעור מתקבל על ידי רונט, המערער יקבל מכתב שמאשר את קבלת הערעור.

תוקם ועדת ערעורים הכוללת סוקרים ומומחים, בלתי תלויים לגמרי ולא מעורבים בפעילויות המבדק הספציפי הזה.

המערער יקבל הודעה על שמות חברי הועדה על מנת לוודא כי אין התנגדויות ואין ניגוד אינטרסים.

הטיפול בערעור ותהליך קבלת ההחלטה צריכים להסתיים תוך 30 ימים מיום הגשת הערעור.

החלטת ועדת הערעורים הנה סופית ורונט צריכה לפעול בהתאם לכך.

במקרה שבו ההחלטה אינה מספקת את המערער, הוא רשאי להעביר את הערעור למועצת ההתעדה- הגוף המפקח על פעילויות ההתעדה של רונט.

כאשר הטיפול של מועצת ההתעדה בערעור אינו מספק את המערער, ניתן להגיש את הערעור לגוף האקרדיטציה של רונט- ANAB.