ASF-GOV-005

საჩივრებისა და სააპელაციო საჩივრების პროცედურა

დოკუმენტის კოდი	ASF-GOV-005
ვერსია	V3.0
სტატუსი	გამოქვეყნებულია — ძალაშია 2026-09-30-იდან
დამტკიცებულია	პროფ. გიორგი ფხაკაძე, MD, MPH, PhD, პრეზიდენტი, Accréditation Sans Frontières
ვრცელდება	ყველა აპლიკანტზე, აკრედიტებულ ორგანიზაციაზე, ინსპექტორზე, კომიტეტის წევრზე და ყველა სხვა პირზე, რომელსაც აქვს კანონიერი ინტერესი ASF-ის აკრედიტაციულ საქმიანობაში
დაკავშირებული დოკუმენტები	ASF-GOV-003 Impartiality Policy; ASF-GOV-004 Confidentiality Policy; ASF-OPS-001 Accreditation Decision Framework; ASF-OPS-002 Surveyor Competency Policy; ASF-QMS-001 Internal Audit Policy
ანაცვლებს	ASF-GOV-005 V2.0 (2026-09-30)
შემდეგი გადახედვა	2031 წლის სექტემბერი, ან ადრე ტრიგერის შემთხვევაში

ვერსიების ისტორია

ვერსია	თარიღი	ცვლილების ხასიათი	დამტკიცებულია
V0.1	2024-12-01	საწყისი პროექტი	—
V1.0	2025-01-20	პირველი გამოქვეყნებული ვერსია	პროფ. გ. ფხაკაძე, ASF პრეზიდენტი
V2.0	2025-11-10	ფორმალიზდა 90-დღიანი საჩივრის და 30-დღიანი სააპელაციო ვადები; დაემატა 3-წევრიანი IAP-ის შედგენა	აკრედიტაციის გადაწყვეტილების კომიტეტი
V3.0	2026-09-30	დაემატა გადაწყვეტილების შეჩერების დებულება; სისტემური სწავლის მექანიზმი; 7-მწკრივიანი შედარებითი ცხრილი; დამტკიცებულია ISQua EEA პაკეტისთვის	პროფ. გ. ფხაკაძე, ASF პრეზიდენტი

1. დანიშნულება

1.1 ეს პროცედურა ადგენს მარშრუტებს, რომელთა მეშვეობითაც წარედგინება და მუშავდება ASF-ის ქცევაზე საჩივრები და ASF-ის აკრედიტაციულ გადაწყვეტილებებზე სააპელაციო საჩივრები და წყდება

ისინი. ის უზრუნველყოფს, რომ ASF-ის პროცესებთან დაკავშირებული ყველა საკითხი სერიოზულად იქნას მიღებული, მიუკერძოებლად გამოძიებული და დადგენილ ვადებში გადაწყდეს, ხოლო შედეგები გამოყენებული იქნას ASF-ის საოპერაციო საქმიანობის გასაუმჯობესებლად.

1.2 ASF მუშაობს ორი განსხვავებული მარშრუტით: საჩივრის მარშრუტი — ASF-ის პროცესების წარმართვასთან დაკავშირებული პრობლემებისთვის, და სააპელაციო მარშრუტი — კონკრეტულ აკრედიტაციულ გადაწყვეტილებებზე ფორმალური გასაჩივრებისთვის. ეს მარშრუტები შექმნილია ხელმისაწვდომი, გამჭვირვალე, მიუკერძოებელი და საჩივრის ან სააპელაციო საჩივრის ავტორისთვის უფასო.

1.3 ორივე მარშრუტი შეესაბამება ISQua EEA Principle 7-ის (საჩივრები და სააპელაციო საჩივრები) მოთხოვნებს და დაკავშირებული პრაქტიკის მიღებულ სტანდარტებს დავების გადაწყვეტაში ისეთ შეფასების ორგანოებში, როგორიცაა ISO/IEC 17021-1:2015, მუხლი 9.

1.4 არც ერთი მარშრუტი არ ზღუდავს ნებისმიერი მხარის უფლებას, მოიძიოს დაცვა სასამართლოებში ან სხვა გარე სამართლებრივ ან მარეგულირებელ პროცესებში, რომლებიც მოქმედებს შესაბამის იურისდიქციაში.

2. მიმოხილვა — საჩივრები და სააპელაციო საჩივრები

2.1 ორი მარშრუტი ერთმანეთისგან განცალკევებულია და ურთიერთშემცვლელი არ არის. საჩივრით ვერ გასაჩივრდება აკრედიტაციული გადაწყვეტილება; სააპელაციო საჩივრით ვერ დაისვას ქცევასთან დაკავშირებული საკითხი. შემდეგი ცხრილი აჯამებს მთავარ განსხვავებებს:

მახასიათებელი	საჩივარი (Complaints)	სააპელაციო საჩივარი (Appeals)
ვინ შეიძლება გამოიყენოს	ნებისმიერი პირი ან ორგანიზაცია, რომელსაც ეხება ASF-ის ქცევა ან საოპერაციო საქმიანობა	ნებისმიერი აპლიკანტი ან აკრედიტებული ორგანიზაცია, რომელიც ექვემდებარება აკრედიტაციულ გადაწყვეტილებას
რას მოიცავს	ASF-ის მიერ პროცესის წარმართვის ფორმა; ინსპექტორის ან კომიტეტის წევრის ქცევა; გამოქვეყნებული პოლიტიკების დაუცველობა; მომსახურების ხარისხის სხვა საკითხი	აკრედიტაციული გადაწყვეტილების ფორმალური გასაჩივრება (აკრედიტაცია, პირობითი აკრედიტაცია, არააკრედიტაცია, შეჩერება ან გაუქმება)
რას არ მოიცავს	კონკრეტული აკრედიტაციული გადაწყვეტილების გასაჩივრება (გამოიყენეთ სააპელაციო საჩივარი)	პროცესის ქცევასთან დაკავშირებული საკითხები (გამოიყენეთ საჩივარი)
დროის ლიმიტი	გაცნობიერებიდან ან მოვლენიდან 90 კალენდარული დღის განმავლობაში	გადაწყვეტილების ფორმალური შეტყობინებიდან 30 კალენდარული დღის განმავლობაში
პირველი ინსტანციის დამმუშავებელი	ASF-ის პრეზიდენტი (ან SDC-ის თავმჯდომარე, თუ საჩივრის საგანი პრეზიდენტია)	დამოუკიდებელი სააპელაციო პანელი (არა ორიგინალური გადაწყვეტილების მიმღებები)
შედეგი	დასკვნა რეკომენდაციებით; დაკმაყოფილების შემთხვევაში — კორექტიული ქმედება	გადაწყვეტილება დადასტურდება, შეიცვლება ან გაუქმდება; საჭიროების შემთხვევაში ბრძანდება ხელახალი ინსპექცია
საბოლოო გარე გზა	გარე მედიაცია ან შესაბამისი იურისდიქციის სასამართლოები	იგივე; შიდა გზა პანელის შემდეგ აღარ არსებობს

2.2 თუ წარდგენა აერთიანებს როგორც საჩივრის, ისე სააპელაციო საჩივრის ელემენტებს, ASF აცნობებს წარმდგენს 5 სამუშაო დღის განმავლობაში და ითხოვს დაზუსტებას იმ მარშრუტის (მარშრუტების) შესახებ, რომლითაც სურს სარგებლობა. თუ ორივე მარშრუტი ცალსახად იგულისხმება, თითოეული მათგანი მუშავდება ცალკე, შესაბამისი პროცედურით.

2.3 ყველა საჩივარი და სააპელაციო საჩივარი მუშავდება ASF-GOV-004-ში მოცემული კონფიდენციალურობის ვალდებულებების გათვალისწინებით. ინფორმაცია საჩივრის ან სააპელაციო საჩივრის შესახებ გამჟღავნდება მხოლოდ იმ პირებისთვის, ვისაც ეს სჭირდება საკითხის დასამუშავებლად, და იმ მხარისთვის, რომლის წინააღმდეგაც საჩივარი ან სააპელაციო საჩივარია, იმ ზომით, რაც აუცილებელია სამართლიანი მოსმენისთვის.

3. განყოფილება A — საჩივრის პროცედურა

3.1 რა წარმოადგენს საჩივარს

3.1.1 საჩივარი არის უკმაყოფილების გამოხატვა ASF-ის ქცევის, მომსახურებისა ან საოპერაციო საქმიანობის ნებისმიერ ასპექტთან დაკავშირებით, რომელიც არ ეხება კონკრეტულ აკრედიტაციულ გადაწყვეტილებას. საჩივრები შეიძლება ეხებოდეს:

- (ა) ინსპექტორის ქცევას ინსპექციის დროს — მათ შორის დისკრიმინაციულობის, მიკერძოებულობის, ინსპექციის პროტოკოლის შეუსრულებლობის ან ASF-GOV-003-ის (მიუკერძოებლობის პოლიტიკა) მოთხოვნებისგან გადახვევის ბრალდებებს;
- (ბ) კომიტეტის წევრის ქცევას, მათ შორის ინტერესთა კონფლიქტის მართვის შეუსრულებლობას;
- (გ) ASF-ის მიერ გამოქვეყნებული პოლიტიკებისა და პროცედურების (მათ შორის ამ პროცედურის) შეუსრულებლობას;
- (დ) ASF-ის კომუნიკაციების ხარისხს, სიცხადეს ან დროულობას;
- (ე) france-asf.fr-ზე ASF-ის მიერ გამოქვეყნებული ინფორმაციის სიზუსტესა და სისრულეს;
- (ვ) ASF-ის ქცევის სხვა ნებისმიერ საკითხს, რომელიც არ ეხება კონკრეტული აკრედიტაციული გადაწყვეტილების გასაჩივრებას.

3.1.2 საჩივარი არ არის შესაბამისი მარშრუტი აკრედიტაციული გადაწყვეტილების გასაჩივრებისთვის. თუ საკითხი იმაში მდგომარეობს, რომ კონკრეტული აკრედიტაციული გადაწყვეტილება არასწორი იყო — შედეგში ან სამართლებრივ საფუძველში — უნდა გამოიყენოთ სააპელაციო მარშრუტი (მე-4 განყოფილება).

3.2 ვის შეუძლია საჩივრის წარდგენა

3.2.1 საჩივრის წარდგენა შეუძლია ნებისმიერ პირს ან ორგანიზაციას, რომელსაც აქვს კანონიერი ინტერესი ASF-ის აკრედიტაციულ საქმიანობაში, მათ შორის:

- (ა) მიმდინარე აპლიკანტს ან აკრედიტებულ ორგანიზაციას, ან დაწესებულებას, რომელსაც აკრედიტაცია უარყო;
- (ბ) ინსპექტორს ან კომიტეტის წევრს, რომელსაც ქცევასთან დაკავშირებული ბრალდება წაეყენა (ბრალდების საფუძვლის გასაპროტესტებლად);
- (გ) საზოგადოების წევრს ან პაციენტის წარმომადგენელს, რომელსაც აღელვებს, როგორ წარმოაჩენს თავს ASF ან მისი პროგრამა;
- (დ) ნებისმიერ სხვა პირს, რომელსაც პირდაპირ ეხება ASF-ის ქცევა.

3.2.2 ანონიმური საჩივრები მიიღება და გამოიძიება, თუ მოწოდებულია საკმარისი ფაქტობრივი დეტალები გამოძიების საშუალების მისაცემად. თუმცა, ASF ვერ უპასუხებს ანონიმურ საჩივრის ავტორს.

3.3 წარდგენის ვადები

3.3.1 საჩივარი უნდა წარდგენილ იქნას მოვლენიდან 90 კალენდარული დღის განმავლობაში, ან 90 დღის განმავლობაში იმ დღიდან, როცა საჩივრის ავტორმა შეიტყო შესაბამისი ფაქტები — ვადას, რომელიც უფრო გვიანაა. ამ ვადის შემდეგ წარდგენილი საჩივრები შეიძლება უარყოფილ იქნას, უარყოფის მიზეზის შეტყობინებით საჩივრის ავტორისთვის.

3.3.2 გამონაკლის გარემოებებში — მაგალითად, როცა მტკიცებულება სტანდარტულ ვადაში გონივრულად არ იყო ხელმისაწვდომი — გვიანდელი წარდგენა შეიძლება მიღებულ იქნას ASF-ის დისკრეციით, დასაბუთების დოკუმენტირებით.

3.4 როგორ წარვადგინოთ საჩივარი

3.4.1 საჩივრები წარედგინება ASF-ს წერილობით, france-asf.fr-ზე მითითებულ საკონტაქტო მისამართზე. წარდგენა უნდა მოიცავდეს:

- (ა) საჩივრის ავტორის სახელს და საკონტაქტო მონაცემებს (თუ ანონიმურად არ წარდგენილა);
- (ბ) კონკრეტულ ქცევას ან ქმედებას, რომელიც საჩივრის საგანია;
- (გ) თარიღებს, როცა მოხდა შესაბამისი მოვლენები;
- (დ) ნებისმიერ შესაბამის დოკუმენტს ან მტკიცებულებას, რომლის გათვალისწინებასაც საჩივრის ავტორი ითხოვს ASF-საგან;
- (ე) შედეგს, რომელსაც საჩივრის ავტორი ითხოვს.

3.4.2 საჩივრის ფორმა (ხელმისაწვდომია france-asf.fr-ზე) შეიძლება გამოყენებულ იქნას, მაგრამ ის სავალდებულო არ არის.

3.5 საჩივრის დამუშავების პროცესი

3.5.1 წერილობითი საჩივრის მიღებისთანავე ASF ადასტურებს მის მიღებას 5 სამუშაო დღის განმავლობაში, ადგენს, ხვდება თუ არა ის ფარგლებში, და ანიჭებს მას ASF-ის პრეზიდენტს გამოსაძიებლად. თუ საჩივარი პირადად პრეზიდენტს ეხება, ის ენიჭება SDC-ის თავმჯდომარეს.

3.5.2 გამომძიებელი:

- (ა) განიხილავს ყველა შესაბამის დოკუმენტს და ჩანაწერს;
- (ბ) ესაუბრება საჩივრის ავტორს (თუ ის იდენტიფიცირებადია და თანხმობას იძლევა);
- (გ) აწვდის მხარეს, რომლის წინააღმდეგაც საჩივარია, შესაძლებლობას, უპასუხოს;
- (დ) შეიძლება მოითხოვოს დამოუკიდებელი მრჩევლის მოსაზრება, თუ საკითხი რთულია ან მგრძნობიარე.

3.5.3 წერილობითი დასკვნა გაიგზავნება საჩივრის ავტორზე 30 კალენდარული დღის განმავლობაში მიღების დადასტურებიდან. დასკვნაში მითითებულია: საჩივარი დაკმაყოფილებულია, ნაწილობრივ დაკმაყოფილებულია თუ არ დაკმაყოფილებულია; მიზეზები; და ნებისმიერი კორექტიული ქმედება, რომელსაც ASF განახორციელებს. თუ სრული გამოძიება 30 დღეში ვერ დასრულდება, ამ დროს იგზავნება შუალედური ინფორმაცია და ეცნობება შესწორებული ვადა.

3.5.4 თუ საჩივარი დაკმაყოფილებულია და ეხება ინდივიდის (ინსპექტორის ან კომიტეტის წევრის) ქცევას, საკითხი გადაეცემა შესაბამის ორგანოს ქმედებისთვის ASF-ის შესაბამისი პოლიტიკის ფარგლებში (ASF-GOV-003 მიუკერძოებლობის დარღვევებისთვის, ASF-OPS-002 ინსპექტორის კომპეტენციასთან დაკავშირებული საკითხებისთვის).

3.5.5 საჩივრის ავტორს ეცნობება შედეგი და, თუ დასკვნა ნაწილობრივ ან სრულად დაკმაყოფილებულია, — განხორციელებული ან დაგეგმილი კორექტიული ქმედება.

ASF ცდილობს, ყველა საჩივარი გადაწყვიტოს მიღების დადასტურებიდან 30 კალენდარული დღის განმავლობაში. რთული საჩივრები, რომლებიც მრავალ მხარეს ეხება ან დამოუკიდებელ განხილვას

საჭიროებს, შეიძლება მეტ დროს მოითხოვდეს; ყველა შემთხვევაში საჩივრის ავტორს 30-ე დღეს მიეწოდება პროგრესის ინფორმაცია.

3.6 საჩივრების რეესტრი და ესკალაცია

3.6.1 ყველა საჩივარი — დაკმაყოფილებული, ნაწილობრივ დაკმაყოფილებული და არდაკმაყოფილებული — აღირიცხება ASF-ის საჩივრების რეესტრში შემდეგი მონაცემებით: მიღების თარიღი; საგანი; დასკვნა; ნებისმიერი კორექტიული ქმედება; და დახურვის თარიღი. რეესტრს ყოველი წლიური მმართველობითი მიმოხილვის (ASF-QMS-002) დროს განიხილავენ.

3.6.2 საჩივრის ავტორს, რომელიც უკმაყოფილოა პირველი ინსტანციის დასკვნით, შეუძლია მოითხოვოს განმეორებითი განხილვა, წერილობით, დასკვნის მიღებიდან 14 კალენდარული დღის განმავლობაში. განხილვას ატარებს პირი, რომელიც არ მონაწილეობდა ორიგინალურ გამოძიებაში. განმეორებითი განხილვის დასკვნა ASF-ის შიდა პროცესებში საბოლოოა.

3.6.3 ASF-ის შიდა განხილვის გარდა, საჩივრის ავტორს რჩება უფლება, მიმართოს ISQua EEA-ს (თუ საჩივარი ეხება ASF-ის შესაბამისობას EEA Principles-თან) ან მოითხოვოს დაცვა შესაბამის სასამართლოებში ან მარეგულირებელ ორგანოებში.

4. განყოფილება B — სააპელაციო პროცედურა

4.1 რისი გასაჩივრებაა შესაძლებელი

4.1.1 სააპელაციო საჩივარი არის ფორმალური გასაჩივრება აკრედიტაციის გადაწყვეტილების კომიტეტის (ADC) კონკრეტული გადაწყვეტილებისა. გასაჩივრდება შემდეგი გადაწყვეტილებები:

- (ა) არააკრედიტაციის გადაწყვეტილება სრული ინსპექციის შემდეგ;
- (ბ) პირობითი აკრედიტაციის მინიჭება (თუ აპელანტი ამტკიცებს, რომ სრული აკრედიტაცია იყო გამართლებული);
- (გ) აკრედიტაციის შეჩერების გადაწყვეტილება;
- (დ) აკრედიტაციის გაუქმების გადაწყვეტილება;
- (ე) კორექტიული ქმედებების გეგმის განხილვის შედეგი, რომელიც ზემოთ ჩამოთვლილთაგან ერთ-ერთ შედეგს იწვევს.

4.1.2 სრული აკრედიტაციის მინიჭების გადაწყვეტილება აკრედიტებული ორგანიზაციის მიერ არ ექვემდებარება გასაჩივრებას. გადაწყვეტილება, რომელიც ეხება ინსპექციის ანგარიშში არსებულ კონკრეტულ კრიტერიუმზე დასკვნას, შეიძლება წამოიჭრას მთლიანი გადაწყვეტილების გასაჩივრების ნაწილად, თუმცა ინდივიდუალური კრიტერიუმის დასკვნები ცალკე არ საჩივრდება.

4.2 გასაჩივრების საფუძვლები

4.2.1 სააპელაციო საჩივარი უნდა ემყარებოდეს ერთ ან რამდენიმე შემდეგ საფუძველს:

- (ა) პროცედურული დარღვევა — ინსპექციის ან გადაწყვეტილების მიღების პროცესი არ შეესაბამებოდა ASF-ის გამოქვეყნებულ პროცედურებს იმ ფორმით, რომელმაც არსებითად იმოქმედა შედეგზე;
- (ბ) ფაქტობრივი შეცდომა — გადაწყვეტილება ემყარებოდა ფაქტობრივ არსებით შეცდომას, რომლის გასწორების შემთხვევაშიც სხვა შედეგი იქნებოდა საჭირო;
- (გ) არაპროპორციული წონა — კონკრეტული კრიტერიუმების დასკვნები წონიდნენ ისე, რომ ეწინააღმდეგებოდა ASF-ის კრიტერიუმების კლასიფიკაციის ჩარჩოს (ASF-GOV-001, §6.2);
- (დ) ახალი არსებითი მტკიცებულება — მტკიცებულება, რომელიც ინსპექციის დროს არ იყო ხელმისაწვდომი და რომელიც გონივრულად ვერ იქნებოდა ხელმისაწვდომი, და რომელიც არსებითად შეცვლიდა ერთი ან მეტი კრიტერიუმის შეფასებას.

4.2.2 ინსპექტორის პროფესიულ განსჯასთან უთანხმოება, პროცედურული დარღვევის, ფაქტობრივი შეცდომის ან არაპროპორციული წონის მტკიცებულების გარეშე, არ წარმოადგენს სააპელაციო საჩივრის მართებულ საფუძველს.

4.3 წარდგენის ვადა

4.3.1 სააპელაციო საჩივარი უნდა წარედგინოს გასაჩივრებული გადაწყვეტილების ფორმალური შეტყობინებიდან 30 კალენდარული დღის განმავლობაში. გვიან წარდგენილი სააპელაციო საჩივრები არ მიიღება, გარდა დემონსტრირებულად გამონაკლისი გარემოებებისა (მაგალითად, როცა აპელანტს ხელი შეუშალეს წარდგენაში მისგან დამოუკიდებელმა გარემოებებმა), სააპელაციო პანელის თავმჯდომარის დისკრეციით.

4.4 როგორ წარვადგინოთ სააპელაციო საჩივარი

4.4.1 სააპელაციო საჩივრები წერილობით წარედგინება ASF-ს france-asf.fr-ზე მითითებულ საკონტაქტო მისამართზე. წარდგენა უნდა მოიცავდეს:

- (ა) აპელანტის სახელს, ორგანიზაციას და საკონტაქტო მონაცემებს;
- (ბ) კონკრეტულ გადაწყვეტილებას, რომელიც გასაჩივრდება, მისი თარიღითა და საცნობარო ნომრით;
- (გ) გასაჩივრების საფუძვლებს 4.2.1 მუხლის ჩამონათვალიდან, ფაქტების მკაფიო მითითებით თითოეული საფუძვლისთვის;
- (დ) ყველა მტკიცებულებას, რომელსაც აპელანტი ეყრდნობა, მათ შორის 4.2.1(დ) მუხლით განსაზღვრულ ახალ არსებით მტკიცებულებას;
- (ე) შედეგს, რომელსაც აპელანტი ითხოვს.

4.4.2 სააპელაციო წარდგენა საკმარისად დეტალური უნდა იყოს, რომ სააპელაციო პანელმა შეძლოს მისი შეფასება დამატებითი ინფორმაციის მოთხოვნის გარეშე. არასრული წარდგენები უბრუნდება აპელანტს იმის აღწერით, რაც აკლია, და 30-დღიანი ვადა აგრძელებს ათვლას ორიგინალური წარდგენის თარიღიდან.

4.5 წინასწარი განხილვა

4.5.1 სააპელაციო საჩივრის მიღებისთანავე ASF ადასტურებს მის მიღებას 5 სამუშაო დღის განმავლობაში. წინასწარ განხილვას ატარებს ASF-ის პრეზიდენტი (ან, თუ პრეზიდენტი მონაწილეობდა ორიგინალურ გადაწყვეტილებაში, SDC-ის თავმჯდომარე) იმის დასადგენად, რომ:

- (ა) სააპელაციო საჩივარი წარდგენილია საჭირო ვადაში;
- (ბ) გადაწყვეტილება ისეთი ტიპისაა, რომელიც შეიძლება გასაჩივრდეს (მუხლი 4.1.1);
- (გ) დასახელებული საფუძვლები შედის დაშვებულ საფუძვლებში (მუხლი 4.2.1);
- (დ) წარდგენა საკმარისად სრულია.

4.5.2 სააპელაციო საჩივარი, რომელიც ვერ აკმაყოფილებს (ა)–(დ) კრიტერიუმებიდან რომელიმეს, წინასწარ განხილვაზე უარყოფილი იქნება აპელანტისთვის წერილობითი ახსნით. სააპელაციო საჩივარი, რომელიც ყველა კრიტერიუმს აკმაყოფილებს, გადადის დამოუკიდებელ სააპელაციო პანელში.

4.6 დამოუკიდებელი სააპელაციო პანელი

4.6.1 წინასწარი განხილვის გამოვლილ სააპელაციო საჩივრებს განიხილავს დამოუკიდებელი სააპელაციო პანელი (IAP). IAP ყოველი სააპელაციო საჩივრისთვის ცალკე შედგება და მოიცავს:

- (ა) თავმჯდომარეს — მაღალი რანგის პროფესიონალს, რომელსაც აქვს ჯანდაცვის აკრედიტაციის, ხარისხის მართვის ან დავების გადაწყვეტის გამოცდილება და რომელიც დამოუკიდებელია ASF-ისგან და იმ ორგანიზაციისგან, რომელმაც სააპელაციო საჩივარი წარადგინა;

- (ბ) კლინიკურ ექსპერტს — კლინიკურ პროფესიონალს, რომელსაც აქვს გასაჩივრებულ დაწესებულების ტიპთან დაკავშირებული გამოცდილება;
- (გ) მმართველობის ან ხარისხის სისტემების ექსპერტს — პროფესიონალს, რომელსაც აქვს ჯანდაცვის ხარისხის მართვის ან აკრედიტაციის სტანდარტების გამოცდილება და რომელიც დამოუკიდებელია ორიგინალური ინსპექციის ჯგუფისგან.

4.6.2 ორიგინალური ინსპექციის ჯგუფის არც ერთი წევრი და არც იმ ADC-ის არც ერთი წევრი, რომელმაც მიიღო გასაჩივრებული გადაწყვეტილება, ვერ იმსახურებს IAP-ში ამ სააპელაციო საჩივრისთვის.

4.6.3 ყველა IAP-ის წევრი ავსებს მიუკერძოებლობის დეკლარაციას (ASF-GOV-003-ის დანართი A) პანელის შედგენამდე. ნებისმიერი გამოცხადებული კონფლიქტი იწვევს ამ წევრის შეცვლას.

4.6.4 IAP-ის წევრები აპელანტისგან არ იღებენ ანაზღაურებას. IAP-ის შეკრების ხარჯს ASF ფარავს. ეს უზრუნველყოფს, რომ სააპელაციო საჩივრის ღირებულება არ წარმოადგენდეს დაბრკოლებას ნებისმიერი აპელანტისთვის.

4.7 სააპელაციო მოსმენა და პროცესი

4.7.1 IAP იღებს:

- (ა) აპელანტისგან სრულ სააპელაციო წარდგენას;
- (ბ) ASF-ისგან ორიგინალური ინსპექციის ანგარიშს, ADC-ის გადაწყვეტილების ჩანაწერს და ყველა შესაბამის დამხმარე დოკუმენტს;
- (გ) ASF-ის წერილობით პასუხს კონკრეტულ სააპელაციო საფუძვლებზე, რომელიც წარედგინება IAP-ის შედგენიდან 15 კალენდარული დღის განმავლობაში.

4.7.2 IAP-ს შეუძლია, საკუთარი დისკრეციით, მოიწვიოს აპელანტი და ASF ზეპირი განმარტებებისთვის მოსმენაზე, რომელიც ტარდება ვიდეოკონფერენციით. ორივე მხარეს ეძლევა თანაბარი შესაძლებლობა, წარადგინოს თავისი პოზიცია.

4.7.3 IAP განიხილავს დახურულად. გადაწყვეტილება მიიღება უმრავლესობით; თანაბარი ხმების შემთხვევაში IAP-ის თავმჯდომარეს აქვს გადამწყვეტი ხმა. განხილვები კონფიდენციალურია.

4.7.4 IAP წერილობით განჩინებას გამოსცემს პანელის შედგენიდან 45 კალენდარული დღის განმავლობაში. განჩინება:

- (ა) მიუთითებს, დაკმაყოფილდა თუ არა სააპელაციო საჩივარი სრულად, ნაწილობრივ, ან უარყოფილია;
- (ბ) განსაზღვრავს საფუძველს (საფუძვლებს), რომელზეც დაფუძნებულია გადაწყვეტილება;
- (გ) თუ სააპელაციო საჩივარი დაკმაყოფილდა სრულად ან ნაწილობრივ, მიუთითებს, დადასტურდება, შეიცვლება თუ გაუქმდება აკრედიტაციის გადაწყვეტილება, ან საჭირო ხდება თუ არა ახალი ინსპექცია.

4.7.5 IAP-ის განჩინება ASF-ის შიდა პროცესებში საბოლოოა. აპელანტს რჩება უფლება, მოიძიოს დაცვა გარე სამართლებრივ ან მარეგულირებელ პროცესებში.

4.8 აკრედიტაციის სტატუსზე გავლენა სააპელაციო პერიოდში

4.8.1 სააპელაციო საჩივრის წარდგენა ავტომატურად არ აჩერებს და არ აუქმებს გასაჩივრებულ გადაწყვეტილებას. აპელანტის აკრედიტაციის სტატუსი სააპელაციო საჩივრის წარდგენის დროისთვის ძალაში რჩება IAP-ის განჩინებამდე, თუ IAP-ის თავმჯდომარე არ მოიხსენიებს გადაწყვეტილების შეჩერებას სააპელაციო მოსმენამდე გამონაკლისი საფუძვლებით.

4.8.2 შეჩერება შეიძლება მიენიჭოს შეჩერების ან გაუქმების გადაწყვეტილებას, თუ IAP-ის თავმჯდომარე წინასწარი განხილვით დაადგენს, რომ არსებობს სააპელაციო საჩივრის პირველადი (prima facie) საფუძველი და რომ შეჩერება ან გაუქმება გამოიწვევდა სერიოზულ და შეუქცევად ზიანს აპელანტისთვის.

5. სისტემური სწავლა

5.1 საჩივრები და სააპელაციო საჩივრები წარმოადგენს კრიტიკულ ინფორმაციას ASF-ის აკრედიტაციის პროგრამის შესრულებაზე. ASF იღებს ვალდებულებას, გამოიყენოს საჩივრებისა და სააპელაციო საჩივრების შედეგები უწყვეტი გაუმჯობესებისთვის.

5.2 საჩივრების რეესტრსა (მუხლი 3.6.1) და სააპელაციო რეესტრს ყოველი წლიური მმართველობითი მიმოხილვისას (ASF-QMS-002) განიხილავენ. მიმოხილვა ითვალისწინებს:

- (ა) მიღებული საჩივრებისა და სააპელაციო საჩივრების რაოდენობასა და ტიპს პერიოდში;
- (ბ) დაკმაყოფილებული, ნაწილობრივ დაკმაყოფილებული და უარყოფილი საჩივრების პროპორციას;
- (გ) ტენდენციებს ან თემებს, რომლებიც მიუთითებს ინსპექტორის ქცევის, კრიტერიუმების ინტერპრეტაციის ან გადაწყვეტილების მიღების პროცესების სისტემურ პრობლემებზე;
- (დ) დაკმაყოფილებულ საჩივრებსა და სააპელაციო საჩივრებზე რეაგირებით გატარებული კორექტიული ქმედებების ადეკვატურობას;
- (ე) იმას, მიუთითებენ თუ არა საჩივრებისა და სააპელაციო საჩივრების შედეგები ASF-ის სტანდარტების, პოლიტიკებისა თუ პროცედურების გადასინჯვის საჭიროებაზე.

5.3 საჩივრებისა და სააპელაციო საჩივრების საქმიანობის შეჯამებები — ანონიმიზებული და აგრეგირებული — ქვეყნდება ASF-ის წლიურ გამჭვირვალობის ანგარიშში france-asf.fr-ზე. ინდივიდუალური საჩივრის ან სააპელაციო გადაწყვეტილებები მხარეთა თანხმობის გარეშე არ ქვეყნდება.

6. ISQua EEA შესაბამისობა

6.1 ეს პროცედურა შექმნილია იმისთვის, რომ დააკმაყოფილოს ISQua IAP EEA Principle 7-ის (საჩივრები და სააპელაციო საჩივრები) მოთხოვნები, რომლებიც მოითხოვს, რომ აკრედიტაციის პროგრამას ჰქონდეს დოკუმენტირებული, ხელმისაწვდომი და მიუკერძოებელი პროცედურა როგორც პროგრამის ქცევასთან დაკავშირებული საჩივრების, ისე აკრედიტაციულ გადაწყვეტილებებზე სააპელაციო საჩივრების დასამუშავებლად. კონკრეტულად მოთხოვნები, რომლებიც ეხება:

- (ა) საჩივრებსა და სააპელაციო საჩივრებს შორის მკაფიო განსხვავებას;
- (ბ) წარდგენისა და პასუხის დადგენილ ვადებს;
- (გ) სააპელაციო გადაწყვეტილების დამოუკიდებლობას ორიგინალური გადაწყვეტილების მიმღებებისგან;
- (დ) ხელმისაწვდომობას — პროცედურა უფასოა საჩივრის ან სააპელაციო საჩივრის ავტორისთვის;
- (ე) სისტემურ სწავლას საჩივრებისა და სააპელაციო შედეგებიდან.

6.2 ASF ISQua EEA Crosswalk (ASF-EV-004) ასახავს ამ პროცედურის დებულებებს შესაბამის EEA კრიტერიუმებთან.

7. ლიტერატურა

ციტირებები მოცემულია ორიგინალ ენაზე.

[1] ISQua International Accreditation Programme (IAP). Principles for Standards. 6th Edition. ISQua External Evaluation Association, Dublin, Ireland, 2023.

[2] International Organization for Standardization. ISO/IEC 17021-1:2015 — Conformity Assessment: Requirements for Bodies Providing Audit and Certification of Management Systems. §9 Complaints and Appeals. ISO, Geneva, 2015.

[3] International Organization for Standardization. ISO/IEC 17011:2017 — Conformity Assessment: Requirements for Accreditation Bodies Accrediting Conformity Assessment Bodies. §6.7 Complaints and Appeals. ISO, Geneva, 2017.

[4] International Organization for Standardization. ISO 10002:2018 — Quality Management: Customer Satisfaction — Guidelines for Complaints Handling in Organisations. ISO, Geneva, 2018.

[5] Joint Commission International. JCI Accreditation Standards for Hospitals. 7th Edition. JCI, Oak Brook, IL, 2020. (Section: Survey Dispute Resolution)

[6] Accreditation Canada. Qmentum Accreditation Program: Dispute Resolution Framework. Ottawa, 2022.

[7] Greenfield D, Braithwaite J. Health sector accreditation research: a systematic review. Int J Qual Health Care. 2008;20(3):172–183. doi:10.1093/intqhc/mzn005

[8] OECD. Recommendation of the Council on Consumer Dispute Resolution and Redress. C(2007)74. OECD, Paris, 2007.

[9] European Parliament and Council. Directive 2013/11/EU on Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes. Official Journal of the European Union, L 165, 18 June 2013.

[10] HQACI. Complaints and Appeals Procedure. ISQua EEA Accredited Document, 2026.

[11] Pomey MP et al. Accreditation: a tool for organisational change in hospitals? Int J Health Care Qual Assur. 2004;17(3):113–124.

[12] International Accreditation Forum (IAF). IAF MD 2:2023 — Mandatory Document for the Transfer of Accredited Certification of Management Systems. §6 Disputes. IAF, 2023.

დამტკიცება

სახელი და თანამდებობა	ხელმოწერა	თარიღი
პროფ. გიორგი ფხაკაძე, MD, MPH, PhD, პრეზიდენტი, Accréditation Sans Frontières		2026-09-30

დოკუმენტის კოდი: ASF-GOV-005 · ვერსია: V3.0 · ძალაშია: 2026-09-30 · შემდეგი გადახედვა: 2031 წლის სექტემბერი