**Уреждане на оплаквания**

Верификационният орган „Джи Ем Ай Верифай“ при „Джи Ем Ай Верифай“ ЕООД е регламентирал процеса на разглеждане, анализ и решаване на постъпили оплаквания свързани с:

* Дейността на ВО като цяло
* Дейността на верификаторите и водещите верификатори към ВО;
* Дейността на ръководния персонал на ВО

**Оплакване** означава израз на недоволство, различно от искането за обжалване, подадено от физическо или юридическо лице към ВО, отнасящо се до дейността на ВО или членове на персонала във връзка с изпълнение на служебните им задължения, като се очаква отговор.

Оплакването трябва да бъде в писмена форма, при точно идентифициран подател и обект на оплакването.

Ръководството на ВО не предприема каквито и да е било дискриминационни действия срещу лицето подало оплакването и запази името на жалбоподателя в тайна.

Оплакването се разглежда от ръководителя на ВО, а ако са необходими технически знания може да бъде привлечено лице от специализирания персонал на ВО, което не е участвало във верификацията, обект на разглежданото оплакване.

При необходимост, в зависимост от характера на оплакването, ръководителят на ВО може да изиска писмена информация от членове на персонала, които имат пряко отношение към него, при спазване на административната йерархия.

След анализиране на фактите, събрани в процеса на проучване на оплакването, ръководителят на ВО се произнася по основателността на оплакването, чрез изготвяне на писмено решение за основателност. В процеса на разглеждане, лицето подало оплакването бива информирано за процеса на обработка и лицата ангажирани с разглеждането й.

В срок до 15 (петнадесет) дни от регистрираното получаване на оплакването, подателят се информира за резултата от разглеждането й с писмо.

ВО информира автора на оплакването както следва:

* в 15- дневен срок от регистрането на оплакването - за взетото решение за основателност;
* в 5-дневен срок преди изтичане срока за произнасяне по основателността на оплакването за необходимостта от провеждане на допълнителни действия и удължаване на срока за вземане на решение.

Всички заинтересовани лица могат да получат при запитване, пълният текст на процедурата за уреждане на оплаквания, отправено до ръководството на Верификационния орган.