

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ, ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΕΩΝ

1. Σκοπός

Η διαδικασία αυτή καθορίζει τον τρόπο αντιμετώπισης και επίλυσης των παραπόνων, αμφισβητήσεων και ενστάσεων που υποβάλλονται στον Φορέα Πιστοποίησης από τους πελάτες ή άλλους ενδιαφερόμενους.

2. Υπεύθυνος Εφαρμογής - Εμπλεκόμενα Πρόσωπα

Υπεύθυνος εφαρμογής της παρούσας διαδικασίας είναι ο Υπεύθυνος Διασφάλισης της Ποιότητας.

3. Σχετικά Έγγραφα

Εγχειρίδιο για την Ποιότητα, Κεφάλαιο 13.

4. Υποβολή Παραπόνου, Αμφισβήτησης, Ένστασης

4.1 Τα προς εξέταση παράπονα, αμφισβητήσεις ή ενστάσεις πρέπει να υποβάλλονται γραπτώς, επώνυμα και να είναι σαφή και τεκμηριωμένα.

4.2 Ο Γενικός Διευθυντής του Φορέα Πιστοποίησης παραλαμβάνει τα παράπονα, αμφισβητήσεις ή ενστάσεις και αναθέτει στον Υπεύθυνο Διασφάλισης της Ποιότητας την αρχική εξέτασή τους και παραγγέλλει την υποβολή πορίσματος σε αυτόν εντός τακτού χρονικού διαστήματος.

4.3 Ο/η υποβάλλων Παράπονο, Αμφισβήτηση, Ένσταση ενημερώνεται από εκπρόσωπο του Φορέα για την παραλαβή του παραπόνου/αμφισβήτησης/ένστασής του.

5. Εξέταση

5.1 Ο Υπεύθυνος Διασφάλισης της Ποιότητας καταγράφει το υποβληθέν παράπονο, αμφισβήτηση ή ένσταση στο Έντυπο Υποβολής Παραπόνων, Αμφισβητήσεων, Ενστάσεων (Έντυπο Δ13.2/ΕΝ01) και προσδιορίζει τους τομείς και τις δραστηριότητες του Φορέα Πιστοποίησης που πιθανόν να εμπλέκονται με το υπό εξέταση θέμα.

5.2 Στο πλαίσιο της διερεύνησης αυτής μπορεί να γίνει έλεγχος όλων των εγγραφών στα αντίστοιχα αρχεία.

- 5.3 Όταν το παράπονο αφορά πιστοποιημένο επαγγελματία (Φυσικό Πρόσωπο) που διαθέτει Πιστοποιητικό Επάρκειας σε κάποιο Σχήμα Πιστοποίησης του ΦΠΠ, τότε εκπρόσωπος του Φορέα ενημερώνει τον πιστοποιημένο επαγγελματία σχετικά.
- 5.4 Όταν το παράπονο ή άλλη περίπτωση εγείρουν αμφιβολίες σχετικά με τη συμμόρφωση του Φορέα Πιστοποίησης με τις πολιτικές ή τις διαδικασίες της ή με τις απαιτήσεις των Κριτηρίων, ο Υπεύθυνος Διασφάλισης της Ποιότητας μεριμνά για τη διενέργεια Επιθεώρησης των εμπλεκόμενων τομέων δραστηριοτήτων και ευθυνών ή, εφόσον είναι εφικτό, υποδεικνύονται από τον αντίστοιχο Συντονιστή Εξετάσεων Διορθωτικές Ενέργειες, σύμφωνα με τις αντίστοιχες διαδικασίες.
- 5.5 Το πόρισμα από τη διενέργεια της εξέτασης αναγράφεται σε ειδική θέση στο Έντυπο Υποβολής Παραπόνων και διαβιβάζεται στον Γενικό Διευθυντή, ο οποίος ενημερώνει γραπτώς τον ενδιαφερόμενο που υπέβαλε το παράπονο, εφόσον πρόκειται για παράπονο ή αμφισβήτηση.
- 5.6 Εφόσον πρόκειται για ένσταση, αυτή διαβιβάζεται στο Γνωμοδοτικό Συμβούλιο Πιστοποίησης & Αμεροληψίας, όπου εξετάζεται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κανονισμό Λειτουργίας του (ΚΛ-ΓΣΠ).
- 5.7 Σε κάθε περίπτωση, εφόσον το παράπονο/αμφισβήτηση/ένσταση αφορά άτομο όπου εμπλέκεται εκ των αρμοδιοτήτων του στη διαδικασία διερεύνησης/εξέτασης/απόφασης, το εν λόγω άτομο αποκλείεται από τις δραστηριότητες εκείνες που μπορεί να επηρεάσουν την τελική απόφαση του παραπόνου/αμφισβήτησης/ένστασης του αιτούντος, με ευθύνη του Γενικού Διευθυντή του ΦΠΠ.
- 5.8 Η αμεροληψία και ασφάλεια της πληροφορίας που περιέχεται στην όλη διαδικασία εξασφαλίζεται από τις αντίστοιχες διαδικασίες και τις δεσμεύσεις που έχουν λάβει οι εμπλεκόμενοι από την πλευρά του ΦΠΠ.

6. Τήρηση Αρχείου

Ο Φορέας Πιστοποίησης τηρεί **Αρχείο** όλων των **Παραπόνων, Αμφισβητήσεων και Ενστάσεων** και των αντίστοιχων μέτρων που λαμβάνει, με ευθύνη του Υπεύθυνου Διασφάλισης της Ποιότητας.