

ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ / ΠΑΡΑΠΟΝΑ
ΚΩΔΙΚΟΣ/ΕΚΔΟΣΗ: Δ 05/3	ΗΜ/ΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ: 10/07/2024

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Σκοπός της παρούσας Διαδικασίας είναι η περιγραφή του τρόπου διαχείρισης των ενστάσεων και παραπόνων που διατυπώνονται από όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

2. ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ ΚΑΙ ΔΕΔΟΜΕΝΑ

Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας

Δελτίο Παραπόνων / Ενστάσεων

Ε 19

3. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

Η Διοίκηση

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας (Υ.Δ.Π.)

4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

Η παρούσα Διαδικασία είναι διαθέσιμη και δημοσίως προσιτή χωρίς την απαίτηση σχετικού αιτήματος σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη μέσω της ιστοσελίδας www.icert.gr

4.1.1 Ενστάσεις και παράπονα μπορούν να υποβάλλουν όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη (αιτούντες, υποψήφιοι, πιστοποιημένοι) και εμπλεκόμενοι σε κάποιο σχήμα πιστοποίησης. Παραλαμβάνονται από την Γραμματεία είτε εγγράφως σε φυσικό αρχείο, είτε μέσω email. Σε κάθε περίπτωση η Γραμματεία φροντίζει για την άντληση όσο το δυνατόν περισσότερων πληροφοριών από τον αιτούντα του παραπόνου / ένστασης.

4.1.2 Η Γραμματεία παραλαμβάνει ή καταγράφει όλα τα παράπονα / ενστάσεις στο Δελτίο Παραπόνων / Ενστάσεων και το παραδίδει στον Υ.Δ.Π.

4.1.3 Ανάλογα με την φύση της ένστασης/ παραπόνου προβαίνει σε εξέταση του θέματος ο Υ.Δ.Π. και ενδεχομένως με την βοήθεια ενός ή περισσότερων μελών ή συνεργατών της iCert, κατάλληλων να συνδράμουν και μη εμπλεκόμενων στην διαδικασία πιστοποίησης του ενδιαφερόμενου διασφαλίζοντας την αμεροληψία. Σε οποιαδήποτε περίπτωση δεν νοείται σε αμφισβήτηση η αμεροληψία των εμπλεκόμενων στην εξέταση του θέματος προσώπων. Τα πρόσωπα αυτά δεν έχουν συμφέρον από την τελική απόφαση, αλλιώς εξαιρούνται από αυτήν και ο Υ.Δ.Π. δύναται να συνεργαστεί με οποιοδήποτε μέλος του Φ.Π.Π., εκτός από το προσωπικό που συμμετείχε στη λήψη απόφασης για την οποία υπάρχει παράπονο / ένσταση. Ο Φορέας ενημερώνει την εκάστοτε Επιτροπή Εποπτείας καθώς και την Επιτροπή Αμεροληψίας σχετικά με τα τυχόν παράπονα. Ωστόσο, κατά περίπτωση και ανάλογα με τη σοβαρότητα του θέματος ο Υ.Δ.Π. δύναται να ενημερώσει νωρίτερα την Επιτροπή Αμεροληψίας.

4.1.4 Σε περίπτωση που κριθεί ότι το παράπονο / ένσταση είναι εμφανέστατα ανεδαφικό, απορρίπτεται και ενημερώνεται ο ενδιαφερόμενος άμεσα, με τεκμηριωμένη απάντηση.

Σύνταξη	Έλεγχος	Έγκριση	Σελίδα:1 από 2
ΥΔΠ	ΥΔΠ	Νόμιμος Εκπρόσωπος	

ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ / ΠΑΡΑΠΟΝΑ
ΚΩΔΙΚΟΣ/ΕΚΔΟΣΗ: Δ 05/3	ΗΜ/ΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ: 10/07/2024

4.1.5 Με την ολοκλήρωση της διεργασίας διαχείρισης του παραπόνου / ένστασης, ο ενδιαφερόμενος, ενημερώνεται άμεσα εγγράφως από τον Υ.Δ.Π. για το αποτέλεσμα. Σε περίπτωση που ο ενδιαφερόμενος δεν αποδεχθεί την απόφαση τότε αρμόδια για την λήψη της τελικής απόφασης είναι η Επιτροπή Αμεροληψίας.

4.1.6 Εφόσον κριθεί ότι το παράπονο / ένσταση χρήζει διορθωτικών ή προληπτικών ενεργειών, εφαρμόζεται η διαδικασία **Δ 09** Διορθωτικές / Προληπτικές Ενέργειες.

4.1.7 Πολιτική του Φ.Π.Π. είναι όλα τα παράπονα / ενστάσεις να απαντώνται εντός δύο μηνών από τη λήψη τους.

4.1.8 Ο Υ.Δ.Π. ελέγχει την αποτελεσματικότητα της διορθωτικής ενέργειας, ώστε αν απαιτηθεί λαμβάνονται περαιτέρω ενέργειες.

5. ΑΡΧΕΙΑ

Αρχείο Δελτίων Παραπόνων / Ενστάσεων (**Ε 19**) τηρείται από τον Υ.Δ.Π. για 10 έτη.

6. ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ (ΑΛΛΑΓΗΣ)
2	16/05/2022	4.1.3, 4.1.4, 4.1.5, 4.1.7
3	10/07/2024	4.1.3

Σύνταξη	Έλεγχος	Έγκριση	Σελίδα:2 από 2
ΥΔΠ	ΥΔΠ	Νόμιμος Εκπρόσωπος	