

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

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

- 1.1. Η αμφισβήτηση αναφέρεται σε περιπτώσεις όπου ένας ενδιαφερόμενος εκφράζει αμφιβολίες ή διαφωνεί με την εγκυρότητα, την ακρίβεια ή τη δικαιοσύνη μιας απόφασης ή διαδικασίας που εφαρμόστηκε κατά τη διεργασία της πιστοποίησης.
- 1.2. Το παράπονο αποτελεί έκφραση δυσαρέσκειας από έναν ενδιαφερόμενο σχετικά με την ποιότητα μιας υπηρεσίας, τη συμπεριφορά εμπλεκομένων, ή γενικά τη λειτουργία του φορέα. Πρόκειται για αίτημα, διακριτό από την Ένσταση, που υποβάλλεται από ένα ενδιαφερόμενο μέρος προς τον Φορέα Πιστοποίησης, με σκοπό την αξιολόγηση της συμμόρφωσης και την εφαρμογή διορθωτικών ενεργειών που σχετίζονται με τις δραστηριότητες του Φορέα ή των ενδιαφερομένων του.
- 1.3. Η ένσταση υποβάλλεται όταν ένα ενδιαφερόμενο μέρος διαφωνεί με μια συγκεκριμένη απόφαση του φορέα πιστοποίησης, όπως η αποτυχία σε εξέταση ή η μη χορήγηση πιστοποιητικού. Αποτελεί αίτημα από αιτούντα, υποψήφιο ή πιστοποιημένο άτομο για επανεξέταση ή τροποποίηση απόφασης του Φορέα Πιστοποίησης που αφορά την κατάσταση της Πιστοποίησής του.

2. ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ ΚΑΙ ΔΕΔΟΜΕΝΑ

Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας

Δελτίο Αμφισβητήσεων, Παραπόνων και Ενστάσεων

Ε 19

3. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

Η Διοίκηση

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

Επιτροπές Εποπτείας

Επιτροπή Αμεροληψίας

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

Σύνταξη	Έλεγχος	Έγκριση	Σελίδα:1 από 4
ΥΔΠ	ΥΔΠ	Νόμιμος Εκπρόσωπος	

4.1.1 Αμφισβητήσεις, παράπονα και ενστάσεις μπορούν να υποβάλλουν όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη (αιτούντες, υποψήφιοι, πιστοποιημένοι) και εμπλεκόμενοι σε κάποιο σχήμα πιστοποίησης. Μπορεί να αφορούν τη διεργασία πιστοποίησης και να αναφέρονται στη διενέργεια των εξετάσεων, στα κριτήρια αξιολόγησης, στις πολιτικές και στις διαδικασίες για την έκδοση και απόδοση των πιστοποιητικών. Παραλαμβάνονται από τη Γραμματεία είτε εγγράφως σε φυσικό αρχείο, είτε μέσω email και πρέπει να είναι επώνυμα. Ωστόσο, ο ενδιαφερόμενος που επιθυμεί να καταφύγει στην εφαρμογή της παρούσας διαδικασίας, έχει το δικαίωμα να το πράξει και προφορικά. Σε κάθε περίπτωση η Γραμματεία φροντίζει για την άντληση όσο το δυνατόν περισσότερων πληροφοριών από το ενδιαφερόμενο μέρος που υποβάλλει αμφισβήτηση, παράπονο ή ένσταση.

4.1.2 Η Γραμματεία παραλαμβάνει ή καταγράφει όλα τα σχετικά (αμφισβητήσεις, παράπονα και ενστάσεις) στο Δελτίο Αμφισβητήσεων, Παραπόνων και Ενστάσεων και το παραδίδει στον Υ.Δ.Π.

4.1.3 Ανάλογα με την φύση της αμφισβήτησης, του παραπόνου/ ή της ένστασης προβαίνει σε εξέταση του θέματος ο Υ.Δ.Π. –ενδεχομένως με τη βοήθεια ενός ή περισσότερων μελών ή συνεργατών της iCert, κατάλληλων να συνδράμουν και μη εμπλεκόμενων στη 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 αμφισβήτηση, παράπονο ή ένσταση. Όπου απαιτείται, ο Φορέας ενημερώνει την εκάστοτε Επιτροπή Εποπτείας καθώς και την Επιτροπή Αμεροληψίας σχετικά με τις τυχόν αμφισβητήσεις, παράπονα ή ενστάσεις. Ωστόσο, κατά περίπτωση και ανάλογα με τη σοβαρότητα του θέματος ο Υ.Δ.Π. δύναται να ενημερώσει νωρίτερα την Επιτροπή Αμεροληψίας. Σε περίπτωση ένστασης, η Επιτροπή Εποπτείας είναι εκείνη που εξετάζει αρχικά το υπό διερεύνηση θέμα και να λάβει σχετική απόφαση. Η ενημέρωση του ενδιαφερόμενου μέρους, για κάθε απόφαση και σε κάθε περίπτωση (αμφισβήτησης, παραπόνου και ένστασης) γίνεται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο του Φορέα.

4.1.4 Σε περίπτωση που κριθεί ότι η αμφισβήτηση, το παράπονο ή η ένσταση είναι εμφανέστατα ανεδαφικό, απορρίπτεται και ενημερώνεται ο ενδιαφερόμενος άμεσα, με τεκμηριωμένη απάντηση. Σε αυτό το ενδεχόμενο -και εάν το παράπονο για παράδειγμα υποβληθεί προφορικά και επώνυμα χωρίς την παροχή πρόσθετων στοιχείων επικοινωνίας, και

Σύνταξη	Έλεγχος	Έγκριση	Σελίδα:2 από 4
ΥΔΠ	ΥΔΠ	Νόμιμος Εκπρόσωπος	

η απάντηση του φορέα δοθεί επίσης προφορικά, ο φορέας οφείλει να καταγράψει το περιστατικό, ώστε να υπάρχει τεκμηρίωση της διαχείρισής του.

Για να θεωρηθεί ότι το θέμα "κλείνει" τεκμηριωμένα, ο φορέας πρέπει να διατηρεί αρχείο με:

- Τα στοιχεία του παραπονούμενου (εφόσον υπάρχουν).
- Το περιεχόμενο του παραπόνου, όπως διατυπώθηκε.
- Τη διαδικασία που ακολουθήθηκε για την εξέταση του παραπόνου.
- Την τεκμηρίωση της απάντησης (π.χ., αν αποδείχθηκε ανεδαφικό, πώς τεκμηριώθηκε αυτό).
- Τη μέθοδο επικοινωνίας της απάντησης (π.χ., προφορικά και από ποιον/ποια).

Ακόμα και αν δεν μπορεί να δοθεί έγγραφη απάντηση λόγω έλλειψης στοιχείων επικοινωνίας, η καταγραφή στο εσωτερικό σύστημα του φορέα διασφαλίζει ότι η διαχείριση του παραπόνου έγινε με διαφάνεια και υπευθυνότητα.

Η παραπάνω διαδικασία ακολουθείται αντίστοιχα και σε περίπτωση αμφισβήτησης και σε περίπτωση ένστασης.

4.1.5 Σε κάθε άλλη περίπτωση, με την ολοκλήρωση της διεργασίας διαχείρισης της αμφισβήτησης, του παραπόνου ή της ένστασης, ο ενδιαφερόμενος, ενημερώνεται άμεσα εγγράφως από το Διευθύνοντα Σύμβουλο για το αποτέλεσμα. Σε περίπτωση που ο ενδιαφερόμενος δεν αποδεχθεί την απόφαση τότε αρμόδια για τη λήψη της τελικής απόφασης είναι η Επιτροπή Αμεροληψίας.

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

4.1.7 Πολιτική του Φ.Π.Π. είναι όλες οι αμφισβητήσεις, παράπονα και 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 να λαμβάνονται περαιτέρω ενέργειες.

5. ΑΡΧΕΙΑ

Αρχείο Δελτίων Αμφισβητήσεων, Παραπόνων και Ενστάσεων (Ε 19) τηρείται από τον Υ.Δ.Π. για 10 έτη.

6. ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ (ΑΛΛΑΓΗΣ)		
Σύνταξη ΥΔΠ		Έλεγχος ΥΔΠ	Έγκριση Νόμιμος Εκπρόσωπος	Σελίδα:3 από 4

ΚΩΔΙΚΟΣ/ΕΚΔΟΣΗ: **Δ 05/4**
ΗΜ/ΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ: 28/03/2025



ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ: **ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΕΙΣ, ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ**

2	16/05/2022	4.1.3, 4.1.4, 4.1.5, 4.1.7
3	10/07/2024	4.1.3
4	28/03/2025	1, 2, 3, 4.1.1- 4.1.5, 5

Σύνταξη	Έλεγχος	Έγκριση	Σελίδα:4 από 4
ΥΔΠ	ΥΔΠ	Νόμιμος Εκπρόσωπος	