



ΠΑΡΑΠΟΝΑ, ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ

Παράπονα, αμφισβητήσεις και ενστάσεις μπορούν να προέρχονται από κάθε ενδιαφερόμενο.

Μπορεί να αφορούν τα μέρη της διεργασίας πιστοποίησης - όπως για παράδειγμα τη διενέργεια των εξετάσεων πιστοποίησης, τα κριτήρια αξιολόγησης των εξεταζόμενων, τις πολιτικές και τις διαδικασίες για την απόδοση και έκδοση των πιστοποιητικών.

Τα παράπονα ή οι ενστάσεις πρέπει να υποβάλλονται γραπτώς, να είναι ενυπόγραφα, να είναι σαφή και τεκμηριωμένα.

Σε περίπτωση υποβολής παραπόνου, η iCert το εξετάζει σύμφωνα με τη διαδικασία "Αμφισβητήσεις, Παράπονα και Ενστάσεις" (Δ 05), και η σχετική απόφαση/χειρισμός του παραπόνου κοινοποιείται στον ενδιαφερόμενο από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας εξετάζει κάθε αμφισβήτηση, ένσταση ή παράπονο με τη βοήθεια ανεξάρτητων και αμερόληπτων μελών της iCert, διασφαλίζοντας ότι τα εμπλεκόμενα πρόσωπα δεν έχουν συμφέρον από την τελική απόφαση. Αν απαιτείται, ενημερώνονται οι αρμόδιες επιτροπές, με την Επιτροπή Εποπτείας να έχει την αρχική ευθύνη εξέτασης μιας ένστασης και κατόπιν -εάν κρίνεται απαραίτητο- η Επιτροπή Αμεροληψίας. Ο Διευθύνων Σύμβουλος του ΦΠΠ αναλαμβάνει την ενημέρωση του ενδιαφερόμενου μέρους για κάθε σχετική απόφαση.

Η σχετική διαδικασία και έντυπα, είναι αναρτημένα στην επίσημη ιστοσελίδα του ΦΠΠ.