

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ Δ5_CS_17021-1	ΕΚΔΟΣΗ 1η	ΗΜΕΡ. ΕΚΔ. 01.12.2021	ΕΓΚΡΙΣΗ Ο ΓΕΝ. ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ
ΠΑΡΑΠΟΝΑ - ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ			

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Καθορισμός των μεθόδων που ακολουθούνται από τη CERTIFY STANDARDS LTD για την αντιμετώπιση οποιασδήποτε έκφρασης παραπόνων και ενστάσεων με τρόπο αντικειμενικό και αποτελεσματικό.

2. ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

- Η Επιτροπή Ενστάσεων (Ε.Ε.)
- Το Συμβούλιο Αμεροληψίας (Σ.Α)
- Ο Γενικός Διευθυντής
- Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας (Υ.Δ.Π.)
- Ο Υπεύθυνος Πιστοποίησης.
- Προσωπικό της εταιρείας όπως προκύπτει από τις αρμοδιότητες τους.

3. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

3.1. Όλες οι εκφράσεις παραπόνων και ενστάσεων που υποβάλλονται προφορικώς ή γραπτώς προς τη CERTIFY STANDARDS LTD μέσω επιστολής, τηλεομοιοτυπίας ή e-mail καταγράφονται, πρωτοκολλώνται και διαβιβάζονται στον Υ.Δ.Π. ώστε να ενεργοποιηθεί η παρούσα διαδικασία.

Ο ΥΔΠ επικοινωνεί με τον αποστολέα για την επιβεβαίωση παραλαβής ή/και να ζητήσει τυχόν επιπλέον διευκρινίσεις.

3.2 Οι έγγραφες εκφράσεις δυσαρέσκειας διαχωρίζονται σε κατηγορίες ως ακολούθως:

3.2.1. Κατηγορία Α: Παράπονα

Καλύπτει έγγραφες εκφράσεις δυσαρέσκειας που αφορούν είτε τις δραστηριότητες τη CERTIFY STANDARDS LTD , - που δεν καλύπτονται από την κατηγορία Β – όπως η διεξαγωγή της επιθεώρησης, δραστηριότητες πιστοποίησης για τις οποίες είναι υπεύθυνος ο φορέας, η ανεπάρκεια του προσωπικού, η μη τήρηση εχεμύθειας κ.λπ., είτε την εξυπηρέτηση των πελατών, όπως η κακή συμπεριφορά του προσωπικού ή/ και των επιθεωρητών, καθυστερήσεις κ.λπ.

Εάν το παράπονο αφορά σε πιστοποιημένο πελάτη, τότε η εξέταση αυτού λαμβάνει υπόψη την αποτελεσματικότητα του πιστοποιημένου συστήματος διαχείρισης του φορέα.

Τα παράπονα διαχειρίζονται με εμπιστευτικότητα από το φορέα, στο επίπεδο του ποιος το υποβάλει και του περι τίνος πρόκειται.

3.2.2. Κατηγορία Β: Ενστάσεις

Καλύπτει έγγραφες εκφράσεις δυσαρέσκειας πελατών της CERTIFY STANDARDS LTD σχετικά με τα αποτελέσματα της επιθεώρησης ή τυχόν επιπτώσεις σε αυτά από τον τρόπο διεξαγωγής του συστήματος πιστοποίησης. Ενδεικτικά αναφέρονται: μη χορήγηση / ανάκληση ή/ και αναστολή πιστοποιητικού, δέσμευση προϊόντων, καταγραφή μη συμμορφώσεων, επιβολή κυρώσεων

3.3 Ο Υ.Δ.Π. κατηγοριοποιεί την έκφραση δυσαρέσκειας και συντάσσει το Έντυπο Παραπόνων - Ενστάσεων (E 5.1_CS_17021-1).

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ Δ5_CS_17021-1	ΕΚΔΟΣΗ 1η	ΗΜΕΡ. ΕΚΔ. 01.12.2021	ΕΓΚΡΙΣΗ Ο ΓΕΝ. ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ
ΠΑΡΑΠΟΝΑ - ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ			

3.4. Διαχείριση Παραπόνων – Κατηγορία Α

3.4.1 Ο Υ.Δ.Π. μαζί με τον Υπεύθυνο Πιστοποίησης αξιολογεί το παράπονο , και σε περίπτωση που αξιολόγηση ότι απαιτείται περαιτέρω διερεύνηση του παραπόνου, αποφασίζει για τις άμεσες σχετικές διορθωτικές ενέργειες και αφού ενημερώσει τον Γενικό Διευθυντή επικοινωνεί με τον ενδιαφερόμενό (που υπέβαλε το παράπονο) για τη διευθέτηση του θέματος. Εν ευθέτω χρόνο ενημερώνεται, εάν εμπλέκεται στο στοιχειοθετημένο παράπονο, και ο πιστοποιημένος πελάτης του φορέα.

Σε περίπτωση διευθέτησης ο Υ.Δ.Π. καταγράφει στο έντυπο **E 5.1_CS_17021-1** τις σχετικές ενέργειες, ενημερώνει εγγράφως τον ενδιαφερόμενό και κοινοποιεί την απάντηση στους αρμόδιους Υπεύθυνους και τον Γενικό Διευθυντή.

Σε περίπτωση μη διευθέτησης ο Υ.Δ.Π. εισηγείται, σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο του Τμήματος Πιστοποίησης διορθωτικές ενέργειες προς τον Γενικό Διευθυντή. Αυτός καθορίζει τις τελικές διορθωτικές ενέργειες, οι οποίες υλοποιούνται με ευθύνη του Υ.Δ.Π..

Λεπτομέρειες καταγράφονται στο έντυπο **E 5.1_CS_17021-1**

3.4.2 Όλα τα παράπονα ,τα οποία μετά από την αξιολόγηση (**E 5.1_CS_17021-1**) του ΥΔΠ χρήζουν διερεύνησης, οδηγούν σε άμεσες ή/ και μακροπρόθεσμες διορθωτικές ή/ και προληπτικές ενέργειες εκ μέρους της εταιρείας (βλ. **Δ9_CS_17021-1**), π.χ. εκπαίδευση προσωπικού, τροποποίηση εγγράφων και δεδομένων του Σ.Δ.Π. διενέργεια εκ νέου επιθεώρησης του πελάτη, επαναξιολόγηση των μη συμμορφώσεων του πελάτη, κ.λ.π.

Κάθε πρόσωπο, το οποίο αναλαμβάνει την υπευθυνότητα για μία ενέργεια χρεώνεται ένα αντίγραφο του σχετικού εντύπου **E 5.1_CS_17021-1**.

3.4.3 Εάν ο ενδιαφερόμενος εκτιμά ότι δεν έχει καλυφθεί από τις προηγούμενες ενέργειες, ζητά εγγράφως επανεξέταση του θέματος. Ο Υ.Δ.Π. ενημερώνει το έντυπο **E 5.1_CS_17021-1** και το διαβιβάζει μαζί με όλα τα σχετικά έγγραφα στον Γενικό Διευθυντή, ο οποίος φροντίζει για την εξέταση του θέματος από το Διοικητικό Συμβούλιο. Η απόφαση του Δ.Σ. εκδίδεται μέσα σε τρεις μήνες και είναι τελεσίδικη. Η υλοποίηση της απόφασης γίνεται με ευθύνη του Υ.Δ.Π..

3.4.4 Οι πελάτες ενημερώνονται με το πέρας της διερεύνησης της διαδικασίας, για το τελικό αποτέλεσμα του παραπόνου τους, με ευθύνη του Υ.Δ.Π, είτε μέσω επιστολής είτε μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας. Η CERTIFY STANDARDS LTD καθορίζει, μαζί με τον πιστοποιημένο πελάτη και τον ενδιαφερόμενο, εάν και σε ποιο βαθμό, το θέμα του παραπόνου και η επίλυσή αυτού δημοσιοποιούνται.

Όλες οι λεπτομέρειες καταγράφονται στο έντυπο **E 5.1_CS_17021-1** .

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ Δ5_CS_17021-1	ΕΚΔΟΣΗ 1η	ΗΜΕΡ. ΕΚΔ. 01.12.2021	ΕΓΚΡΙΣΗ Ο ΓΕΝ. ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ
ΠΑΡΑΠΟΝΑ - ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ			

3.5 Διαχείριση Ενστάσεων – Κατηγορία Β

3.5.1 Ο Υ.Δ.Π., ενημερώνει τον Γενικό Διευθυντή, στον οποίο παραδίδει το έντυπο **E 5.1_CS_17021-1** τη γραπτή έκφραση ένστασης και όλα τα σχετικά με το θέμα έγγραφα.

3.5.2 Ο Γενικός Διευθυντής ζητά από τον Υπεύθυνο Πιστοποίησης τη σύγκληση της Επιτροπής Ενστάσεων (**Ε.Ε.**), η οποία είναι υπεύθυνη να αποφασίσει για την ένσταση.

3.5.3 Η Ε.Ε. συγκροτείται και εξετάζει την ένσταση εντός 15 ημερών από την υποβολή της και την καταβολή του χρηματικού ποσού στη CERTIFY STANDARDS LTD που απαιτείται σύμφωνα με τον Τιμοκατάλογος Πιστοποίησης Διαχείρισης Ποιότητας της CERTIFY STANDARDS LTD (**TIM-CS-17021-1**).

3.5.4 Για το σκοπό αυτό παραδίνονται στα μέλη όλα τα σχετικά ανωτέρω έγγραφα και αν απαιτηθεί ενημερώνονται σχετικά από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας. Τα πρόσωπα που συμμετέχουν στη διαδικασία χειρισμού προσφυγών είναι διαφορετικά από εκείνα που διενήργησαν τους ελέγχους και έλαβαν τις αποφάσεις πιστοποίησης.

3.5.5 Στην εξέταση των ενστάσεων από την Ε.Ε. δύναται να προσκαλούνται για την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών επί τεχνικών θεμάτων άτομα που δεν συμμετείχαν στη λήψη της αρχικής απόφασης ή εξωτερικοί σύμβουλοι και εμπειρογνώμονες των οποίων εξασφαλίζεται η ανεξαρτησία από την ένσταση υπό εξέταση ή οποιοδήποτε άτομο (πελάτη, μάρτυρα, προσωπικό της εταιρείας, κ.λ.π.) κρίνει σκόπιμο για συνεισφορά επί της ένστασης. Ο κάθε προσκεκλημένος ενημερώνεται σχετικά με το θέμα και τον τόπο παρουσίας του έγκαιρα, πριν την ημερομηνία της σύσκεψης.

3.5.6 Η τελική απόφαση εκδίδεται μέσα σε ένα μήνα από την ημερομηνία της προσφυγής και η εφαρμογή της είναι υποχρεωτική.

3.5.7 Οι αποφάσεις της Ε.Ε. είναι τεκμηριωμένες και ενημερώνεται εγγράφως (συμπεριλαμβανομένου και της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας) ο προσφεύγων καθώς και κάθε άμεσα ενδιαφερόμενο μέλος εντός 5 ημερών από τη λήψη τους.

3.5.8 Μέχρι την εξέταση της ένστασης από την Ε.Ε., σε ισχύ θα είναι η προηγούμενη σχετική απόφαση της CERTIFY STANDARDS LTD .

3.5.9 Η οποιαδήποτε απόφαση της Ε.Ε. είναι τελική και δεν δύναται να αρθεί/ τροποποιηθεί από άλλο όργανο.

3.5.10 Αντίγραφα των αποφάσεων της Ε.Ε. εκδίδονται προς τον άμεσα ενδιαφερόμενο που έκανε την αίτηση. Η σχετική πληροφόρηση καταγράφεται στο έντυπο **E 5.1_CS_17021-1** με ευθύνη του Υ.Δ.Π.

3.5.11 Αντίγραφα της σχετικής απόφασης της Ε.Ε. αρχειοθετούνται μαζί με το **E 5.1_CS_17021-1** και όλη τη σχετική αλληλογραφία.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ Δ5_CS_17021-1	ΕΚΔΟΣΗ 1η	ΗΜΕΡ. ΕΚΔ. 01.12.2021	ΕΓΚΡΙΣΗ Ο ΓΕΝ. ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ
ΠΑΡΑΠΟΝΑ - ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ			

3.6 Ο Υ.Δ.Π. τοποθετεί τις έγγραφες εκφράσεις δυσαρέσκειας και όλα τα σχετικά έντυπα σε αρχείο «Παράπονα - Ενστάσεις Υπό Επεξεργασία» μέχρι να ολοκληρωθούν όλες οι σχετικές ενέργειες.

3.7 Όταν τα αποτελέσματα των ενεργειών είναι οριστικά, ο Υ.Δ.Π. κλείνει το φάκελο του παραπόνου - ενστάσεως και τον τοποθετεί μαζί με όλα τα σχετικά έγγραφα σε αρχείο «Επεξεργασμένα Παράπονα - Ενστάσεις».

3.8. Ο Υ.Δ.Π. συντάσσει ετήσια αναφορά ανασκόπησης των αρχείων παραπόνων – ενστάσεων, η οποία αποτελεί αντικείμενο αξιολόγησης από τη Διοίκηση της CERTIFY STANDARDS LTD κατά τις προγραμματισμένες Ανασκοπήσεις από τη Διοίκηση (**Δ7_CS_17021-1**).

3.9. Ο Υ.Δ.Π., κάθε έτος, προγραμματίζει και διεξάγει μέτρηση ικανοποίησης πελατών μέσω της αποστολής ερωτηματολογίων ικανοποίησης (**E 5.2_CS_17021-1**). Τα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια τα επεξεργάζεται στατιστικά στο **E 5.3_CS_17021-1** «Στατιστική επεξεργασία ερωτηματολογίων».

4. ΛΟΙΠΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

4.1. Ο Υ.Δ.Π. παρουσιάζει στην αναφορά για την Ανασκόπηση από τη Διοίκηση, τυχόν τάσεις για επαναλαμβανόμενα προβλήματα.

4.2. Εάν για το πρόβλημα που έχει δημιουργηθεί ευθύνεται μέλος του προσωπικού ή εξωτερικός συνεργάτης της εταιρείας, λαμβάνονται οι προβλεπόμενες από τη διαδικασία **Δ9_CS_17021-1** Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες.

4.3 Η υποβολή, η έρευνα και η απόφαση επί παραπόνων/ενστάσεων δεν συνεπάγονται διακρίσεις κατά του αιτούντος.

5. ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ ΚΑΙ ΔΕΔΟΜΕΝΑ

Ο φάκελος παραπόνων περιέχει

Έντυπα Παραπόνων - Ενστάσεων και όλη η σχετική αλληλογραφία
Ετήσια αναφορά ανασκόπησης αρχείων Παραπόνων – Ενστάσεων του Υ.Δ.Π.
Πρακτικά από την Επιτροπή Ενστάσεων

ΚΕΦ. 9 ΕΔΠ Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες
ΚΑΝ03_CS_17021-1 ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ ΑΜΕΡΟΛΗΨΙΑ
ΚΑΝ04_CS_17021-1 Κανονισμός Επιτροπής Ενστάσεων»
ΤΙΜ-CS-17021-1 Τιμοκατάλογος Υπηρεσιών Πιστοποίησης
Δ7_CS_17021-1 Ανασκόπηση Διοίκησης
Δ9_CS_17021-1 Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες
E 5.1_CS_17021-1 Έντυπο Παραπόνων - Ενστάσεων
E 5.2_CS_17021-1 Ερωτηματολόγιο ικανοποίησης πελατών
E 5.3_CS_17021-1 Στατιστική επεξεργασία ερωτηματολογίων