

***Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Α.Ε.***  
**Διαδικασία Χειρισμού Προσφυγών, Παραπόνων  
και Αμφισβητήσεων**

**ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ, ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ  
ΚΑΙ ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΕΩΝ**

**Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Α.Ε.  
Διαδικασία Χειρισμού Προσφυγών, Παραπόνων  
και Αμφισβητήσεων**

**ΕΣΥΔ ΔΠΡΟΠΑΡΑΜ**

**Έκδοση: 01**

**Αναθεώρηση: 05**

**Ημερομηνία Έκδοσης: 19-02-2002**

**Ημερομηνία Αναθεώρησης: 27-1-2011**

**Υπεύθυνος Έκδοσης: Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης της Ποιότητας**

**Υπεύθυνος Έγκρισης: Ο Πρόεδρος του Ε.ΣΥ.Δ.**

**Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας**

**Ο Πρόεδρος του Ε.ΣΥ.Δ.**

**Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Α.Ε.**  
**Διαδικασία Χειρισμού Προσφυγών, Παραπόνων**  
**και Αμφισβητήσεων**

**1. ΣΚΟΠΟΣ**

Ο σκοπός της διαδικασίας αυτής είναι να περιγράψει τις ενέργειες χειρισμού των προσφυγών, των παραπόνων και των αμφισβητήσεων που σχετίζονται με το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης ΑΕ (Ε.ΣΥ.Δ.) και να διασφαλίσει ότι η αντιμετώπισή τους γίνεται με τρόπο άμεσο, δίκαιο και αμερόληπτο. Η διαδικασία αυτή εκτελείται σε συνδυασμό με τις προβλέψεις του Κεφαλαίου 12 του Εγχειριδίου Διαχείρισης της Ποιότητας.

**2. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ, ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΕΩΝ**

**2.1 ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ**

Εάν ο χειρισμός ενός παραπόνου για μία απόφαση του Ε.ΣΥ.Δ. να αρνηθεί, να αναστείλει ή να ανακαλέσει μία διαπίστευση ή για το γεγονός ότι μία διαπίστευση χορηγήθηκε με αμφισβητούμενο τρόπο δεν ικανοποιήσει αυτόν που υπέβαλε το παράπονο, τότε αυτός μπορεί να υποβάλλει Προσφυγή γραπτώς και ενυπογράφως.

Α) Προσφυγή εναντίον απόφασης του Ε.ΣΥ.Δ. μπορεί να κατατεθεί στην Υπηρεσία.

Την προσφυγή παραλαμβάνει ο Διευθύνων Σύμβουλος του Ε.ΣΥ.Δ.. ο οποίος συγκαλεί και την Επιτροπή Προσφυγών στην οποία προεδρεύει και η οποία αποτελείται από:

- έναν εκπρόσωπο της HellasCert ή της Hellas Lab (ανάλογα εάν αφορά φορέα ή εργαστήριο)
- έναν Επικεφαλής Αξιολογητή του Ε.ΣΥ.Δ., διαφορετικό από αυτόν που διενήργησε την αξιολόγηση στο συγκεκριμένο φορέα
- έναν εμπειρογνώμονα με τεκμηριωμένη γνώση του αντικειμένου από το αντίστοιχο επιμελητήριο ή Υπουργείο
- έναν νομικό ή δικηγόρο τον οποίο ορίζει το Ε.ΣΥ.Δ.

Η Επιτροπή Προσφυγών

- εξετάζει αρχικά τη βασιμότητα της προσφυγής
- διερευνά τυχόν αποκλίσεις από τις απαιτήσεις των προτύπων και του Ε.ΣΥ.Δ.
- λαμβάνει τελική απόφαση επί της προσφυγής την οποία κοινοποιεί προς τον ενδιαφερόμενο

Ο Διευθύνων Σύμβουλος θα ορίσει ένα ΜΥ για την τήρηση των πρακτικών της Επιτροπής Προσφυγών και για να παράσχει στην Επιτροπή την απαραίτητη τεκμηρίωση για την εξέταση της Προσφυγής. Τα Μέλη της Επιτροπής Προσφυγών πρέπει να υπογράψουν τη δήλωση εμπιστευτικότητας που υπογράφουν και όλα τα μέλη του Ε.ΣΥ.Δ..

Οι προσφυγές, τα πρακτικά της Επιτροπής Προσφυγών καθώς και τυχόν επακόλουθες ενέργειες αρχειοθετούνται.

**Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Α.Ε.**  
**Διαδικασία Χειρισμού Προσφυγών, Παραπόνων**  
**και Αμφισβητήσεων**

Β) Κατά των αποφάσεων του Ε.ΣΥ.Δ. μπορεί να ασκηθεί ενδικοφανής προσφυγή από τον ενδιαφερόμενο ενώπιον του Υπουργού Ανάπτυξης , μέσα σε ένα μήνα από την κοινοποίησή τους σε αυτόν. Η προσφυγή κατατίθεται στην αρμόδια διεύθυνση της Γενικής Γραμματείας Βιομηχανίας του Υπουργείου Ανάπτυξης.

Ο Υπουργός Ανάπτυξης αποφασίζει επί των προσφυγών μετά από γνώμη τριμελούς επιτροπής , η οποία συγκροτείται με απόφασή του. Μέλη της επιτροπής ορίζονται ένας ανώτερος υπάλληλος της Γενικής Γραμματείας Βιομηχανίας του Υπουργείου Ανάπτυξης, ένας εκπρόσωπος του Τεχνικού Επιμελητηρίου της Ελλάδος και ένας εκπρόσωπος είτε της Ελληνικής Ένωσης Εργαστηρίων είτε της Ένωσης των Φορέων Πιστοποίησης.

Η απόφαση εκδίδεται το αργότερο εντός δύο (2) μηνών από την ημερομηνία κατάθεσης της προσφυγής , η άσκηση της οποίας δεν έχει ανασταλτικό αποτέλεσμα.

Και στις δύο περιπτώσεις προσφυγών , η Υπηρεσία θα προβεί στις ενέργειες που προκύπτουν από την έκθεση της Επιτροπής Προσφυγών.

Μετά την απόφαση επί της προσφυγής, ο Πρόεδρος του ΔΣ εισηγείται στο ΔΣ τα κύρια σημεία έτσι ώστε να εκτιμηθεί εάν, η σχετική Προσφυγή ή μία σειρά Προσφυγών, θέτει υπό αμφισβήτηση την εγκυρότητα συγκεκριμένων πολιτικών ή/και διαδικασιών του Ε.ΣΥ.Δ. και του Εθνικού Συμβουλίου Διαπίστευσης.

Όλοι οι εμπλεκόμενοι πρέπει να έχουν υπόψη τους ότι κατά το χειρισμό μίας Προσφυγής μπορεί να προκύψουν αστικές και μη ευθύνες. Η αλληλογραφία και οι αποφάσεις που λαμβάνονται κατά τη διάρκεια της έρευνας μίας Προσφυγής μπορεί να χρησιμοποιηθούν για νομικούς σκοπούς κατά τη διάρκεια ή μετά την έρευνα της Προσφυγής.

## **2.2 ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΚΑΙ ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΕΙΣ**

Τα παράπονα και οι αμφισβητήσεις που αφορούν τις υπηρεσίες του Ε.ΣΥ.Δ. πρέπει να διατυπώνονται εγγράφως και επωνύμως και να απευθύνονται προς τον Πρόεδρο του Ε.ΣΥ.Δ., ο οποίος εξετάζει κατά πόσον πρόκειται για σοβαρά υφιστάμενα ή εν δυνάμει προβλήματα, που μπορεί να δημιουργήσουν δυσλειτουργίες στο Σύστημα και στη συνέχεια τα διαβιβάζει στο Διευθύνοντα Σύμβουλο. Παρόμοια αντιμετώπιση έχουν και δημοσιεύματα τα οποία δημιουργούν υπόνοιες ή θέτουν ερωτήματα που έχουν χαρακτήρα παραπόνου ή αμφισβήτησης. Σε κάθε περίπτωση, αποτελεί ευθύνη του Διευθύνοντος Συμβούλου και του Υπεύθυνου Χειρισμού Παραπόνων να διερευνήσουν το αντίστοιχο παράπονο / αμφισβήτηση και να εφαρμόσουν τα προβλεπόμενα στο Κεφάλαιο 12 του Εγχειριδίου Διαχείρισης Ποιότητας.

## **2.3 ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ, ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΕΩΝ**

Σε κάθε περίπτωση, ο Διευθύνων Σύμβουλος του Ε.ΣΥ.Δ. ενημερώνει τον Υπεύθυνο Χειρισμού Παραπόνων και από κοινού ορίζουν έναν υπεύθυνο χειρισμού του συγκεκριμένου παραπόνου. Κατά τον ορισμό του υπευθύνου χειρισμού του συγκεκριμένου παραπόνου, θα πρέπει να λαμβάνεται πρόνοια ο χειριστής να είναι

**Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Α.Ε.**  
**Διαδικασία Χειρισμού Προσφυγών, Παραπόνων**  
**και Αμφισβητήσεων**

διαφορετικό άτομο από αυτό για το οποίο έχει διατυπωθεί το παράπονο/αμφισβήτηση.

Ο υπεύθυνος χειρισμού του συγκεκριμένου παραπόνου:

- 2.3.1 Καταγράφει το θέμα στο Έντυπο το οποίο περιγράφεται στο Παράρτημα 1 της παρούσης, έτσι ώστε να υπάρχει σαφής προσδιορισμός του οποιουδήποτε προβλήματος, προκειμένου να αντιμετωπιστεί αυτό με τρόπο σωστό και συνεπή.
- 2.3.2 Εξετάζει τα γεγονότα, εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος που συμφωνείται με το Διευθύνοντα Σύμβουλο. Κατά την εξέταση αυτή, θα πρέπει να συλλέξει ακριβή στοιχεία σχετικά με το πρόβλημα, τα οποία και διαχωρίζει από τις απόψεις των εμπλεκομένων μερών. Για το σκοπό αυτό καταφεύγει σε γραπτές πηγές, όπως τα αρχεία του Συστήματος, οι κανονισμοί και τα πρότυπα, οι κατευθυντήριες οδηγίες και οι νομοθετικές διατάξεις. Όπου απαιτείται, αναζητά στοιχεία και από τους άμεσα ενδιαφερόμενους. Σε περιπτώσεις εξειδικευμένων τεχνικών θεμάτων, ζητεί εγγράφως τις απόψεις της οικείας Τεχνικής Επιτροπής.
- 2.3.3 Αναλύει και αξιολογεί τα στοιχεία που έχει συλλέξει, εντός του χρονικού διαστήματος που έχει συμφωνηθεί.
- 2.3.4 Διατυπώνει τα συμπεράσματά του και στη συνέχεια προσδιορίζονται στο Έντυπο του Παραρτήματος 1 οι όποιες διορθωτικές ενέργειες κρίνονται ως απαραίτητες, από τον κατά περίπτωση υπεύθυνο υλοποίησης και εφαρμόζεται η Διαδικασία Διορθωτικών Ενεργειών, όπως απαιτείται. Στις περιπτώσεις προσφυγών, τα παραπάνω συμπεράσματα και διορθωτικές ενέργειες γνωστοποιούνται στο αρμόδιο όργανο χειρισμού των προσφυγών. Σε κάθε περίπτωση, ο Διευθύνων Σύμβουλος ενημερώνει εγγράφως τον ενδιαφερόμενο για το αποτέλεσμα από την εξέταση της προσφυγής / του παραπόνου ή της αμφισβήτησης και τις ενέργειες οι οποίες θα αναληφθούν και οι οποίες τον αφορούν.
- 2.3.5 Τα στοιχεία που αφορούν τους ως άνω χειρισμούς τηρούνται με ευθύνη του Υπεύθυνου Χειρισμού Παραπόνων στο αντίστοιχο αρχείο.

**Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Α.Ε.**  
**Διαδικασία Χειρισμού Προσφυγών, Παραπόνων**  
**και Αμφισβητήσεων**

**Παράρτημα 1**  
**Έντυπο Καταγραφής Προσφυγών, Παραπόνων και Αμφισβητήσεων**  
**(Υπόδειγμα)**

<b>Επωνυμία Ενδιαφερομένου:</b> <b>Αριθμός Πρωτοκόλλου:</b>	<b>Ημερομηνία :</b>
--	---------------------

<b>Ως υπεύθυνος χειρισμού του συγκεκριμένου παραπόνου ορίζεται ο :</b>	<b>Ο Διευθύνων Σύμβουλος του Ε.ΣΥ.Δ.</b>	<b>Ημερομηνία</b>

(Συμπληρώνεται από τον υπεύθυνο χειρισμού του συγκεκριμένου παραπόνου)

Η Προσφυγή / Το Παράπονο / Η Αμφισβήτηση (διαγράφεται αναλόγως) αφορά :		
• Ενέργειες ή παραλήψεις του Ε.ΣΥ.Δ.	<input type="checkbox"/> Ναι	<input type="checkbox"/> Όχι
• Ενέργειες ή παραλήψεις τρίτου	<input type="checkbox"/> Ναι	<input type="checkbox"/> Όχι
Αν Αφορά τρίτο, <b>Επωνυμία Τρίτου:</b>		

**Αντικείμενο** (Προσφυγής / Παράπονου / Αμφισβήτησης)

--

**Επεξεργασία** (Προσφυγής / Παράπονου / Αμφισβήτησης)

α/α	Περιγραφή Ενέργειας	Ημερ. Στόχ.	Έγκριση Διευθύνοντος Συμβούλου	Ημερ. Υλοπ.

