

**ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ, ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ
ΚΑΙ ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΕΩΝ**

ΕΣΥΔ ΔΠΡΟΠΑΡΑΜ

Έκδοση: 02

Αναθεώρηση: 01

Ημερομηνία Έκδοσης: 19-02-2002

Ημερομηνία Αναθεώρησης: 15-11-2017

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

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 (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

Προσφυγή μπορεί να υποβάλλει ένας φορέας για επανεξέταση της απόφασης του Ε.ΣΥ.Δ. σχετικά με την κατάσταση διαπίστευσης του. Οι σχετικές αποφάσεις αφορούν:

- απόρριψη αίτησης για διαπίστευση,
- άρνηση διενέργειας αξιολόγησης,
- απαιτούμενες διορθωτικές ενέργειες,
- αλλαγές στο πεδίο διαπίστευσης,
- αποφάσεις για άρνηση, αναστολή και ανάκληση διαπίστευσης,
- κάθε άλλη ενέργεια που παρεμποδίζει τη διαπίστευση.

A) 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.

Ο Διευθύνων Σύμβουλος του Ε.ΣΥ.Δ. θα ορίσει ένα μέλος της υπηρεσίας 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..

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

B) 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 και η οποία αποτελείται από:

- τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας, ο οποίος προεδρεύει
- έναν εκπρόσωπο της HellasCert ή της HellasLab, αναλόγως αν η προσφυγή αφορά σε Φορέα Πιστοποίησης/ Ελέγχου / Επαλήθευσης ή Εργαστήριο.
- έναν εκπρόσωπο του εποπτεύοντος Υπουργείου

Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης

- έναν Επικεφαλής Αξιολογητή του Ε.ΣΥ.Δ., τεχνικά ικανό στο συγκεκριμένο πρότυπο διαπίστευσης
- το Νομικό Σύμβουλο του Ε.ΣΥ.Δ.

Υπάρχει η δυνατότητα αν κριθεί απαραίτητο από την επιτροπή προσφυγών να κληθεί εμπειρογνώμονας για συγκεκριμένο τεχνικό αντικείμενο.

Όλα τα μέλη της Επιτροπής Προσφυγών δεν θα πρέπει να έχουν εμπλακεί στη διαδικασία διαπίστευσης του προσφεύγοντος.

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

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

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 Διευθύνων Σύμβουλος του Ε.ΣΥ.Δ., εξετάζει εάν η σχετική Προσφυγή ή μία σειρά Προσφυγών, θέτει υπό αμφισβήτηση την εγκυρότητα συγκεκριμένων πολιτικών ή/και διαδικασιών του Ε.ΣΥ.Δ..

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 Διευθύνοντα Σύμβουλο του Ε.ΣΥ.Δ., ο οποίος εξετάζει κατά πόσον πρόκειται για σοβαρά υφιστάμενα ή εν δυνάμει προβλήματα, που μπορεί να δημιουργήσουν δυσλειτουργίες στο Σύστημα. 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 του Ε.ΣΥ.Δ. 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 ορίζει έναν υπεύθυνο χειρισμού του συγκεκριμένου παραπόνου. Κατά τον ορισμό του υπευθύνου χειρισμού του συγκεκριμένου παραπόνου, θα πρέπει να λαμβάνεται πρόνοια ο χειριστής να είναι διαφορετικό άτομο από αυτό για το οποίο έχει διατυπωθεί το παράπονο/ αμφισβήτηση.

Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης

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 τον Διευθύνοντα Σύμβουλο του Ε.ΣΥ.Δ.. Κατά την εξέταση αυτή, θα πρέπει να συλλέξει ακριβή στοιχεία σχετικά με το πρόβλημα, τα οποία και διαχωρίζει από τις απόψεις των εμπλεκόμενων 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, έχει τη δυνατότητα να ζητήσει τις απόψεις τεχνικών εμπειρογνομόνων.
- 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 του Ε.ΣΥ.Δ. 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.

2.4 ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΕΠΑΛΗΘΕΥΤΕΣ ΕΚΠΟΜΠΩΝ ΑΕΡΙΟΥ ΘΕΡΜΟΚΗΠΙΟΥ

Όταν το Ε.ΣΥ.Δ. λαμβάνει παράπνο που αφορά διαπιστευμένο επαληθευτή εκπομπών αερίου θερμοκηπίου από αρμόδια αρχή, φορέα εκμετάλλευσης, φορέα εκμετάλλευσης αεροσκαφών ή άλλο ενδιαφερόμενο μέρος, ο Διευθύνων Σύμβουλος του Ε.ΣΥ.Δ. και ο Υπεύθυνος Χειρισμού Παραπόνων με την υποστήριξη ενός επικεφαλής αξιολογητή ή τεχνικού εμπειρογνώμονα στο EU-ETS εφόσον απαιτείται, εξετάζουν την εγκυρότητα του παραπόνου και ενημερώνουν τον εμπλεκόμενο επαληθευτή προκειμένου να υποβάλλει εν ευθέτω χρόνο τις παρατηρήσεις του.

Ανάλογα με τη φύση του παραπόνου, είναι πιθανό να ζητηθεί η άποψη της ομάδας αξιολόγησης που αξιολόγησε τον επαληθευτή. Στη συνέχεια τα σχόλια του επαληθευτή όπως και επίσης και της ομάδας αξιολόγησης αξιολογούνται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο του Ε.ΣΥ.Δ. και από τον Υπεύθυνο Χειρισμού Παραπόνων και αποστέλλεται γραπτή απάντηση στον επαληθευτή. Ο Υπεύθυνος Χειρισμού Παραπόνων τηρεί αρχείο παραπόνων που περιλαμβάνει όλες τις σχετικές ενέργειες που έγιναν.

Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης

Παράρτημα 1

Έντυπο Καταγραφής Προσφυγών, Παραπόνων και Αμφισβητήσεων (Υπόδειγμα)

Επωνυμία Ενδιαφερομένου: Αριθμός Πρωτοκόλλου:	Ημερομηνία :
--	--------------

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

(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, Επωνυμία Τρίτου:		

Αντικείμενο (Προσφυγής / Παράπονου / Αμφισβήτησης)

--

Επεξεργασία (Προσφυγής / Παράπονου / Αμφισβήτησης)

α/α	Περιγραφή Ενέργειας	Ημερ. Στόχ.	Έγκριση Διευθύνοντος Συμβούλου του Ε.ΣΥ.Δ.	Ημερ. Υλοπ.

Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης

Συμπεράσματα – Προτάσεις

Ο Υπεύθυνος Χειρισμού του συγκεκριμένου παραπτόνου
--

Επακόλουθες Ενέργειες

α/α	Περιγραφή Ενέργειας	Ημερ. Στόχ.	Αρμόδιος	Ημερ. Υλοπ.
			Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης της Ποιότητας	
			Ο Διευθυντής Διαπίστευσης	
			Ο Διευθύνων Σύμβουλος του Ε.ΣΥ.Δ.	

Τελικά Συμπεράσματα

Ο Υπεύθυνος Χειρισμού Παραπτόνων
Ημερομηνία: Υπογραφή:

Ενημέρωση για ολοκλήρωση Διαδικασίας

Ημερομηνία		Υπογραφή
	Ο Διευθύνων Σύμβουλος του Ε.ΣΥ.Δ.	