

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

ΕΣΥΔ ΔΠΡΟΠΑΡ

Έκδοση: 02

Αναθεώρηση: 02

Ημερομηνία Έκδοσης: 19-02-2002

Ημερομηνία Αναθεώρησης: 29-3-2019

Υπεύθυνος Έγκρισης: Δ.Σ. του Ε.ΣΥ.Δ.

Ο Πρόεδρος του Ε.ΣΥ.Δ.

Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης

1. ΣΚΟΠΟΣ

Ο σκοπός της διαδικασίας αυτής είναι να περιγράψει τις ενέργειες χειρισμού των προσφυγών και των παραπόνων που σχετίζονται με το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (Ε.ΣΥ.Δ.) και να διασφαλίσει ότι η αντιμετώπισή τους γίνεται με τρόπο άμεσο, δίκαιο και αμερόληπτο.

2. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

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.

Προσφυγή εναντίον απόφασης του Ε.ΣΥ.Δ. μπορεί να κατατεθεί στην Υπηρεσία. **Ο προσφεύγων ενημερώνεται από το Ε.ΣΥ.Δ. για την παραλαβή της προσφυγής.** Την προσφυγή παραλαμβάνει **ο Υπεύθυνος Ποιότητας** του Ε.ΣΥ.Δ., ενημερώνει το ΔΣ του Ε.ΣΥ.Δ. και 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 ή Εργαστήριο
- **έναν εκπρόσωπο που ορίζεται από το Εθνικό Συμβούλιο και προέρχεται από Δημόσιο Φορέα**
- έναν Επικεφαλής Αξιολογητή του Ε.ΣΥ.Δ., τεχνικά ικανό στο συγκεκριμένο πρότυπο διαπίστευσης
- το Νομικό Σύμβουλο του Ε.ΣΥ.Δ.

Η Επιτροπή Προσφυγών συγκροτείται με απόφαση του ΔΣ για κάθε προσφυγή.

Τα μέλη της επιτροπής προσφυγών έχουν πρόσβαση σε κάθε έγγραφο που χρειαστεί και μπορούν να ζητήσουν την συνδρομή οποιουδήποτε στελέχους του ΕΣΥΔ.

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 και **να μην έχουν κάποια άλλη σύγκρουση συμφέροντος.**

Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης

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 **και οι αποφάσεις** της Επιτροπής αρχειοθετούνται.

Η απόφαση της επιτροπής προσφυγών διαβιβάζεται προς έγκριση στο Διοικητικό Συμβούλιο.

Μετά την απόφαση επί της προσφυγής, **ο Υπεύθυνος Ποιότητας** 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.. **Εισηγείται αντίστοιχα στο Διοικητικό Συμβούλιο.**

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 **ενέργειες** που διενεργούνται στο πλαίσιο της έρευνας μίας Προσφυγής μπορεί να χρησιμοποιηθούν **περαιτέρω** κατά την εξέταση της Προσφυγής ή και μετά από αυτή.

Λαμβάνεται πρόνοια η υποβολή προσφυγής να μην οδηγήσει σε μεροληπτική μεταχείριση του προσφεύγοντα.

2.2 ΠΑΡΑΠΟΝΑ

Τα παράπονα που αφορούν τις υπηρεσίες του Ε.ΣΥ.Δ. πρέπει να διατυπώνονται εγγράφως και επωνύμως και να απευθύνονται προς το του Ε.ΣΥ.Δ.. Παρόμοια αντιμετώπιση έχουν και δημοσιεύματα τα οποία δημιουργούν υπόνοιες ή θέτουν ερωτήματα που έχουν χαρακτήρα παραπόνου. **Το Ε.ΣΥ.Δ. έχει ειδική ηλεκτρονική διεύθυνση για την παραλαβή των παραπόνων στην οποία έχει πρόσβαση μόνο ο Υπεύθυνος Ποιότητας. Σε περίπτωση έντυπης κατάθεσης του παραπόνου αυτό παραλαμβάνεται από τον Υπεύθυνο Ποιότητας, ο οποίος σε κάθε περίπτωση πρέπει να χειριστεί το παράπονο με εμπιστευτικότητα.** Ο υποβάλλον το παράπονο ενημερώνεται από το Ε.ΣΥ.Δ. για την παραλαβή του παραπόνου. Σε κάθε περίπτωση, αποτελεί ευθύνη του Υπευθύνου Ποιότητας να διερευνήσουν το αντίστοιχο παράπονο / **περιστατικό. Λαμβάνεται πρόνοια η υποβολή παραπόνου να μην οδηγήσει σε μεροληπτική μεταχείριση αυτού που υπέβαλε το παράπονο.**

2.3 ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Σε κάθε περίπτωση, ο Υπεύθυνος Ποιότητας του Ε.ΣΥ.Δ.:

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 **αμερόληπτο** και **αποτελεσματικό** τρόπο.

2.3.2 Εξετάζει τα γεγονότα, **εντός ενός μήνα και εισηγείται στο ΔΣ την ενδεδειγμένη αντιμετώπιση.** 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 εμπειρογνομημόνων.

Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης

- 2.3.3 Αναλύει και αξιολογεί τα στοιχεία που έχει συλλέξει, εντός του χρονικού διαστήματος που έχει συμφωνηθεί.
- 2.3.4 Ο Υπεύθυνος Ποιότητας ενημερώνει εγγράφως τον ενδιαφερόμενο για το αποτέλεσμα που προέκυψε από την εξέταση της προσφυγής / του παραπόνου 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 **Υπευθύνου Ποιότητας** στο αντίστοιχο αρχείο.

2.4 ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΕΠΑΛΗΘΕΥΤΕΣ ΕΚΠΟΜΠΩΝ ΑΕΡΙΟΥ ΘΕΡΜΟΚΗΠΙΟΥ

Όταν το Ε.ΣΥ.Δ. λαμβάνει παράπονο που αφορά διαπιστευμένο επαληθευτή εκπομπών αερίου θερμοκηπίου από αρμόδια αρχή, φορέα εκμετάλλευσης, φορέα εκμετάλλευσης αεροσκαφών ή άλλο ενδιαφερόμενο μέρος, **ο Υπεύθυνος Ποιότητας** με την υποστήριξη ενός επικεφαλής αξιολογητή ή τεχνικού εμπειρογνώμονα στο ΕU-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 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 (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 Παράπαινο (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 / Παράπαινου)

--

Επεξεργασία (Προσφυγής / Παράπαινου)

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 παραπόνου

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 Παραπόνων

Ημερομηνία:

Υπογραφή:

Ενημέρωση για ολοκλήρωση Διαδικασίας

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