

ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΝΗΟΓΝΩΜΩΝ - ΤΟΜΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ				
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ				
ΤΙΤΛΟΣ :	ΚΩΔΙΚΟΣ Ε.Ν.Π. Δ 08	ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ 07	ΣΕΛΙΔΑ	ΑΠΟ 6
ΠΑΡΑΠΟΝΑ - ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ	ΣΥΝΤΑΞΗ: Μ. ΑΓΑΠΗΤΟΥ	ΕΛΕΓΧΟΣ : Γ. ΝΟΥΣΙΑΣ	ΕΓΚΡΙΣΗ : Α. ΑΓΑΠΑΚΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ: 09.04.2008

3. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

3.1 Παράπονα

3.1.1. Οποιοσδήποτε πελάτης του Ε.Ν. ή τρίτος ενδιαφερόμενος έχει παράπονα για συγκεκριμένη πράξη ή παράλειψη του Ε.Ν. σε σχέση με την λειτουργία πιστοποίησης που εφαρμόζει μπορεί να τα υποβάλλει στον Ε.Ν και να ενημερωθεί από το website της εταιρείας μας στο www.hrs.gr.

3.1.2 Τα παράπονα υποβάλλονται με το έντυπο του Παραρτήματος "Α" το οποίο χορηγεί στους ενδιαφερομένους ο Ε.Ν. Αν υποβληθούν άτυπα, το έντυπο αυτό συμπληρώνεται από τον Δ.Δ.Π., με βάση τα στοιχεία των παραπόνων.

3.1.3 Ο παραλήπτης των παραπόνων πρέπει να τα προωθήσει αμέσως στον Διευθυντή Διαχείρισης Ποιότητας, ο οποίος :

- Διερευνά σε βάθος την περίπτωση, συνεργαζόμενος με όλους όσους έχουν εμπλακεί στην υπόθεση, όσο απαιτείται.
- Καλεί και τον παραπονούμενο ή ζητάει πρόσθετα στοιχεία από αυτόν αν το κρίνει σκόπιμο.
- Δρομολογεί τις απαιτούμενες διορθωτικές ή/και προληπτικές ενέργειες αν αυτές κριθούν αναγκαίες.
- Ενημερώνει γραπτώς αυτόν που υποβάλλει τα παράπονα επισημαίνοντάς του το δικαίωμά του για άσκηση προσφυγής εντός μηνός.
- Συμπληρώνει το έντυπο του Παραρτήματος "Α" (αν αυτά υποβληθούν άτυπα) και τηρεί αρχείο των παραπόνων και των ενεργειών που εκδηλώθηκαν σε σχέση με αυτά.
- Διανέμει το έντυπο συμπληρωμένο, όπως προβλέπεται σ'αυτό.

3.1.4 Τυχόν παράπονα για Πιστοποιημένο πελάτη του Ε.Ν. θα αναφέρονται στον πελάτη την κατάλληλη χρονική στιγμή.

3.2 Προσφυγές

3.2.1 Αν ο παραπονούμενος δεν ικανοποιηθεί με την απάντηση που του δοθεί στα παράπονά του και αποφασίσει να ασκήσει προσφυγή ή επιλέξει εξ αρχής να ασκήσει κατ' ευθείαν προσφυγή, πρέπει να συμπληρώσει και να υποβάλλει στον Ε.Ν. το έντυπο Προσφυγής του Παραρτήματος "Β" της παρούσας, το οποίο χορηγείται από τον Ε.Ν. (πληροφορίες παρέχονται στο website του Ε.Ν.: www.hrs.gr).

ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΝΗΟΓΝΩΜΩΝ - ΤΟΜΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ				
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ				
ΤΙΤΛΟΣ :	ΚΩΔΙΚΟΣ Ε.Ν.Π. Δ 08	ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ 07	ΣΕΛΙΔΑ	ΑΠΟ 6
ΠΑΡΑΠΟΝΑ - ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ	ΣΥΝΤΑΞΗ: Μ. ΑΓΑΠΗΤΟΥ	ΕΛΕΓΧΟΣ : Γ. ΝΟΥΣΙΑΣ	ΕΓΚΡΙΣΗ : Α. ΑΓΑΠΑΚΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ: 09.04.2008

Αν η προσφυγή ασκηθεί άτυπα, το ως άνω έντυπο συμπληρώνεται από τον Δ.Δ.Π., με βάση τα στοιχεία της προσφυγής.

3.2.2 Η προσφυγή πρέπει να ασκηθεί από μεν τον πελάτη του Ε.Ν. εντός μηνός αφότου έλαβε απάντηση επί των παραπόνων του (διαφορετικά κρίνεται απαράδεκτη), από δε τους λοιπούς ενδιαφερόμενους οποτεδήποτε.

3.2.3 Η προσφυγή προωθείται αμέσως στον Διευθυντή Διαχείρισης Ποιότητας (Δ.Δ.Π.) , ο οποίος :

- Διερευνά την υπόθεση, συνεργαζόμενος με όλους τους εμπλεκόμενους και με τον προσφεύγοντα, όπως κρίνει αναγκαίο.
- Ενημερώνει παρέχοντας όλα τα στοιχεία και εισηγείται ανάλογα στην Επιτροπή Πιστοποίησης του Ε.Ν., η οποία καλεί έγκαιρα με συστημένη επιστολή και τον ενδιαφερόμενο για υποστήριξη της προσφυγής του, εάν το επιθυμεί.
- Ένεργεί σύμφωνα με τις αποφάσεις και υποδείξεις της Επιτροπής Πιστοποίησης.
- Εκδηλώνει τις απαραίτητες διορθωτικές ή/και προληπτικές ενέργειες, εάν κρίνεται απαραίτητο.
- Ενημερώνει σχετικά τον προσφυγόντα, εντός δύο μηνών από την ημερομηνία υποβολής της προσφυγής του στον Ε.Ν.
- Συμπληρώνει το έντυπο του Παραρτήματος "Β", εφόσον η προσφυγή ασκήθηκε άτυπα και τηρεί αρχείο των προσφυγών και των ενεργειών που εκδηλώθηκαν σε σχέση με αυτές.
- Διανέμει το έντυπο συμπληρωμένο, όπως προβλέπεται σ'αυτό.

3.2.4 Οι αποφάσεις της Επιτροπής Πιστοποίησης είναι τελεσίδικες, λαμβάνονται με πλειοψηφία (τεσσάρων τουλάχιστον μελών της) και πρέπει να είναι αιτιολογημένες.

3.2.5 Κατά των παραπάνω αποφάσεων της Ε.Π. ο ενδιαφερόμενος μπορεί να προσφύγει περαιτέρω στην κατά περίπτωση εποπτεύουσα Κρατική Αρχή, ή το ΕΣΥΔ προς τις υποδείξεις και αποφάσεις των οποίων υποχρεωτικά συμμορφώνεται ο Ε.Ν.

ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΝΗΟΓΝΩΜΩΝ - ΤΟΜΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ				
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ				
ΤΙΤΛΟΣ :	ΚΩΔΙΚΟΣ Ε.Ν.Π. Δ 08	ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ 07	ΣΕΛΙΔΑ	ΑΠΟ 6
ΠΑΡΑΠΟΝΑ - ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ	ΣΥΝΤΑΞΗ: Μ. ΑΓΑΠΗΤΟΥ	ΕΛΕΓΧΟΣ : Γ. ΝΟΥΣΙΑΣ	ΕΓΚΡΙΣΗ : Α. ΑΓΑΠΑΚΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ: 09.04.2008

4. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Όσοι εφαρμόζουν την ανωτέρω διαδικασία πρέπει να είναι γνώστες των κανονισμών και των διαδικασιών πιστοποίησης.

5. ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

Αρμόδιος για τον χειρισμό των παραπόνων και των προσφυγών είναι ο Δ.Δ.Π. του Ε.Ν.

6. ΑΡΧΕΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η αλληλογραφία των παραπόνων και προσφυγών τηρείται από τον Δ.Δ.Π.

Αν το παράπονο ή η προσφυγή αφορά πελάτη, αντίγραφο αυτής τίθεται και στον φάκελο της υπόθεσης του πελάτη, με φροντίδα του Δ.Δ.Π./Ε.Ν.

7. ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ

Η διαδικασία αυτή εμπίπτει στην κοινή πολιτική εμπιστευτικότητας όπως αυτή αναφέρεται στο Ε.Δ.Π. του Τ.Π./Ε.Ν., παράγρ. 2.1.9.

ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΝΗΟΓΝΩΜΩΝ - ΤΟΜΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ				
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ				
ΤΙΤΛΟΣ :	ΚΩΔΙΚΟΣ Ε.Ν.Π. Δ 08	ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ 07	ΣΕΛΙΔΑ	ΑΠΟ 6
ΠΑΡΑΠΟΝΑ - ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ	ΣΥΝΤΑΞΗ: Μ. ΑΓΑΠΗΤΟΥ	ΕΛΕΓΧΟΣ : Γ. ΝΟΥΣΙΑΣ	ΕΓΚΡΙΣΗ : Α. ΑΓΑΠΑΚΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ: 09.04.2008

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ "Α"



ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΝΗΟΓΝΩΜΩΝ

ΤΟΜΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΟΥ / ΤΡΙΤΟΥ *

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥΜΕΝΟΥ :

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ : ΥΠΟΓΡΑΦΗ :

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ :

ΣΧΟΛΙΑ / ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ Δ.Δ.Π. :

Απαιτείται διορθωτική-προληπτική ενέργεια : ΝΑΙ ΟΧΙ

Από τον:

Ημερομηνία απάντησης στον πελάτη :

Κλείσιμο υπόθεσης από τον Δ.Δ.Π.: Ημερομηνία : Υπογραφή :

Διανομή	Έλαβαν γνώση	Υπογραφή	Ημερ/νία
- Διευθυντής Τομέα Πιστοποίησης	- Τ.Δ.
	- Προϊστάμενος Τμήματος

* Διαγράψτε ανάλογα

Σημείωση : Αν το έντυπο δεν επαρκεί, συμπληρώστε και όπισθεν σελίδα

E.N.Π. Δ08/E01/31-05-2000

ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΝΗΟΓΝΩΜΩΝ - ΤΟΜΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ				
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ				
ΤΙΤΛΟΣ :	ΚΩΔΙΚΟΣ Ε.Ν.Π. Δ 08	ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ 07	ΣΕΛΙΔΑ	ΑΠΟ 6
ΠΑΡΑΠΟΝΑ - ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ	ΣΥΝΤΑΞΗ: Μ. ΑΓΑΠΗΤΟΥ	ΕΛΕΓΧΟΣ : Γ. ΝΟΥΣΙΑΣ	ΕΓΚΡΙΣΗ : Α. ΑΓΑΠΑΚΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ: 09.04.2008

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ "Β"



**ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΝΗΟΓΝΩΜΩΝ
ΤΟΜΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ**

ΕΝΤΥΠΟ ΠΡΟΣΦΥΓΗΣ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΕΥΓΟΝΤΟΣ ΠΕΛΑΤΟΥ / ΤΡΙΤΟΥ *

.....

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ : ΥΠΟΓΡΑΦΗ :

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ / ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΥΓΗΣ :

.....

.....

.....

ΣΧΟΛΙΑ / ΕΙΣΗΓΗΣΗ Δ.Δ.Π. :

.....

.....

ΑΠΟΦΑΣΗ Ε.Π. :

.....

Απαιτείται διορθωτική-προληπτική ενέργεια : ΝΑΙ ΟΧΙ

Από τον:

Ημερομηνία απάντησης στον προσφυγόντα.....

Κλείσιμο υπόθεσης από τον Δ.Δ.Π.: Ημερομηνία : Υπογραφή :

Διανομή

- Δ.Δ.Π.

Έλαβαν γνώση

- Τ.Δ.

- Προϊστάμενος Τμήματος

Υπογραφή

.....

.....

Ημερ/νία

.....

.....

* Διαγράψτε ανάλογα

Σημείωση : Αν το έντυπο δεν επαρκεί, συμπληρώστε και όπισθεν σελίδα

Ε.Ν.Π. Δ08 / Ε02 / 09-04-2008