

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Έκδοση/ Τροποποίηση:	01/00
Συντάχθηκε από / Υπογραφή:	N. Σηφάκης
Ημερομηνία σύνταξης:	2008/07/29
Αξιολογήθηκε από / Υπογραφή:	A. Ρεμούνδου
Ημερομηνία αξιολόγησης:	2008/07/30
Εγκρίθηκε από / Υπογραφή:	K. Παναγιωτόπουλος
Ημερομηνία έγκρισης:	2008/07/31

Περιεχόμενα

1. Σκοπός και πεδίο εφαρμογής

2. Ορισμοί

3. Υπευθυνότητες

4. Περιγραφή διαδικασίας

5. Σχετικά έγγραφα

6. Έγγραφα αναφοράς

7. Ιστορικό αλλαγών

1. ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΠΕΛΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Σκοπός της παρούσας διαδικασίας είναι η περιγραφή του τρόπου διαχείρισης των προσφυγών πελατών κατά αποφάσεων πιστοποίησης του ΕΛΟΤ καθώς και των παραπόνων από πελάτες, καταναλωτές ή τρίτους σε σχέση με τις δραστηριότητες της ΔΠ/ΕΛΟΤ ή/και πιστοποιημένων πελατών της. Η διαχείριση θα πρέπει να καλύπτει τον τρόπο λήψης προσφυγών και παραπόνων, τη διερεύνηση της βασιμότητά τους, τη δρομολόγηση των πιθανών απαιτούμενων διορθώσεων και διορθωτικών ενεργειών καθώς και την επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη.

2. ΟΡΙΣΜΟΙ

Προσφυγή: Αίτημα προς τον ΕΛΟΤ, από πιστοποιημένο από τον ΕΛΟΤ ή ενδιαφερόμενο να πιστοποιηθεί από τον ΕΛΟΤ οργανισμό, για επανεξέταση απόφασης που λήφθηκε σε σχέση με την αξιολόγηση ή/και πιστοποίησή του.

Παράπονο: Έκφραση δυσαρέσκειας προς τον ΕΛΟΤ, διαφορετική της προσφυγής, από οποιοδήποτε φυσικό πρόσωπο ή οργανισμό σε σχέση με τις δραστηριότητες της Διεύθυνσης Πιστοποίησης του ΕΛΟΤ.

ΔΠ/ΕΛΟΤ: Διεύθυνση Πιστοποίησης ΕΛΟΤ

3. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

Διευθυντής Πιστοποίησης ΕΛΟΤ

Υπεύθυνος Ποιότητας του ΕΛΟΤ

Τριμελής Διαιτητική Επιτροπή

Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών του ΕΛΟΤ

4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

4.1 Διαχείριση προσφυγών

4.1.1 Πιστοποιημένοι από τον ΕΛΟΤ ή προς πιστοποίηση οργανισμοί δύνανται να προσφύγουν κατά αποφάσεων της Διεύθυνσης Πιστοποίησης του ΕΛΟΤ σε περιπτώσεις δυσμενών αποφάσεων πιστοποίησης, συμπεριλαμβανομένων της άρνησης χορήγησης, ανάκλησης ή απόσυρσης του πιστοποιητικού, αλλά και κάθε άλλης ενέργειας που καθυστερεί ή παρεμποδίζει τη λήψη πιστοποίησης. Η προσφυγή θα πρέπει να γίνεται εγγράφως και μέσα σε ένα μήνα από την κοινοποίηση στον ενδιαφερόμενο οργανισμό της σχετικής απόφασης.

4.1.2 Η προσφυγή αποστέλεται υπόψη του Διευθυντή Πιστοποίησης, ο οποίος αναλαμβάνει να διερευνήσει τη δυνατότητα επίλυσης του θέματος, σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Ποιότητας της ΔΠ/ΕΛΟΤ. Εάν το θέμα της προσφυγής δεν διευθετηθεί μετά από διαβούλευση του Διευθυντή Πιστοποίησης με τον ενδιαφερόμενο οργανισμό, αυτό προωθείται για επίλυση σε Τριμελή Διαιτητική Επιτροπή.

Η Τριμελής Διαιτητική Επιτροπή, σύμφωνα με την Υ.Α. 22729/509 (ΦΕΚ 708/13-7-1998), αποτελείται από τους κάτωθι:

- Το Γενικό Γραμματέα Βιομηχανίας του Υπουργείου Ανάπτυξης ή πρόσωπο οριζόμενο από αυτόν, ως Πρόεδρο
- Τον Πρόεδρο του Διοικητικού Συμβουλίου του ΕΛΟΤ
- Έναν εκπρόσωπο του προσφεύγοντος.

Η απόφαση της Τριμελούς Διαιτητικής Επιτροπής εκδίδεται μέσα σε δυο μήνες από την ημερομηνία υποβολής της προσφυγής και εφαρμόζεται υποχρεωτικά από τα αντισυμβαλλόμενα μέρη. Μέχρι να εκδοθεί η παραπάνω απόφαση ισχύει η απόφαση που έχει ληφθεί από το Συμβούλιο Πιστοποίησης του ΕΛΟΤ.

4.2 Διαχείριση παραπόνων

4.2.1 Τα παράπονα διαχωρίζονται σε δύο βασικές κατηγορίες:

- Παράπονα από πελάτες
- Παράπονα από καταναλωτές ή τρίτους

4.2.2 Παράπονα από πελάτες

Τα παράπονα πελατών μπορεί να σχετίζονται είτε με την υλοποίηση και την ποιότητα των παρεχόμενων από τον ΕΛΟΤ υπηρεσιών πιστοποίησης, είτε και με έτερο πιστοποιημένο από τον ΕΛΟΤ σύστημα / προϊόν / δραστηριότητα. Σε κάθε περίπτωση, ο πελάτης θα πρέπει να απευθύνει εγγράφως το παράπονό του στη Διεύθυνση Πιστοποίησης του ΕΛΟΤ, υπόψη του Υπεύθυνου Ποιότητας της ΔΠ/ΕΛΟΤ.

Στη συνέχεια, ο Υπεύθυνος Ποιότητας της ΔΠ/ΕΛΟΤ αναλαμβάνει την αξιολόγηση του παραπόνου και την προώθηση του θέματος προς επίλυση στο αρμόδιο στέλεχος της ΔΠ, σύμφωνα και με όσα ορίζονται στη Διαδικασία ΔΠ130. Μετά την ολοκλήρωση τυχόν διορθώσεων ή/και διορθωτικών ενεργειών ο Υπεύθυνος Ποιότητας ή το αρμόδιο στέλεχος που ανέλαβε τη διαχείριση του παραπόνου, επικοινωνεί εγγράφως με τον πελάτη για να τον ενημερώσει σχετικά.

4.2.3 Παράπονα από καταναλωτές ή τρίτους

Κάθε ενδιαφερόμενος που επιθυμεί να διατυπώσει παράπονο σχετικά με τις δραστηριότητες της Διεύθυνσης Πιστοποίησης του ΕΛΟΤ αλλά και κάθε πιστοποιημένου από τον ΕΛΟΤ οργανισμού θα πρέπει να το απευθύνει εγγράφως υπόψη του Υπεύθυνου Ποιότητας της ΔΠ/ΕΛΟΤ.

Στη συνέχεια, ο Υπεύθυνος Ποιότητας της ΔΠ/ΕΛΟΤ αναλαμβάνει την αξιολόγηση του παραπόνου και την προώθηση του θέματος προς επίλυση στο αρμόδιο στέλεχος της ΔΠ, σύμφωνα και με όσα ορίζονται στη Διαδικασία ΔΠ130. Μετά την ολοκλήρωση τυχόν διορθώσεων ή/και διορθωτικών ενεργειών ο Υπεύθυνος Ποιότητας επικοινωνεί εγγράφως με τον ενδιαφερόμενο για να τον ενημερώσει σχετικά.

Εάν, παρόλα αυτά, μετά από τη επικοινωνία του Υπεύθυνου Ποιότητας με τον ενδιαφερόμενο, το θέμα δεν διευθετηθεί, αυτό προωθείται για επίλυση προς την Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών του ΕΛΟΤ.

Η Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών του ΕΛΟΤ είναι τριμελής και αποτελείται από:

- Τον Πρόεδρο του Διοικητικού Συμβουλίου του ΕΛΟΤ, ως πρόεδρο,
- Έναν εκπρόσωπο του Υπουργείου Ανάπτυξης,
- Έναν εκπρόσωπο του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτών.

Η θητεία της Επιτροπής είναι τριετής με δυνατότητα απεριόριστης ανανέωσης και αντικατάστασης των μελών της όταν τούτο καθίσταται αναγκαίο.

Η Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών αφότου εξετάσει τη βασιμότητα του παραπόνου, διερευνά τυχόν αποκλίσεις από τις απαιτήσεις της νομοθεσίας, των προτύπων, των κανονισμών και των διαδικασιών του ΕΛΟΤ και λαμβάνει τελική απόφαση επί του θέματος. Κατά την εξέταση της υπόθεσης, ο θιγόμενος μπορεί να προσέλθει είτε αυτοπροσώπως είτε με πληρεξούσιο δικηγόρο.

Η Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, της οποίας οι αποφάσεις έχουν γνωμοδοτικό χαρακτήρα, προβαίνει σε σχετική εισήγηση προς το Διοικητικό Συμβούλιο του ΕΛΟΤ, το οποίο τελικώς αποφαινεται για το εάν παραβιάστηκαν ή όχι τα δικαιώματα του καταναλωτή και αποφασίζει για την κατά την εύλογη κρίση του ικανοποίηση του καταναλωτή ή/και την καταβολή χρηματικής αποζημίωσης ποσού από 15 έως 587 ευρώ, κατά περίπτωση.

Σε κάθε περίπτωση, ο Υπεύθυνος Ποιότητας της ΔΠΠ/ΕΛΟΤ πληροφορεί γραπτώς τον αιτούντα, αναφέροντας και το αιτιολογικό της σχετικής απόφασης.

4.3 Τήρηση σχετικών αρχείων

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας του ΕΛΟΤ διατηρεί τα απαραίτητα έγγραφα, που σχετίζονται με τον χειρισμό των παραπόνων και των προσφυγών, σε σχετικό φάκελο με τίτλο «ΠΑΡΑΠΟΝΑ & ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ», καθώς και, εάν απαιτείται, αντίγραφο αυτών στον φάκελο του πελάτη. Για την παρακολούθηση των προσφυγών και των παραπόνων τηρείται το Έντυπο E150-01: Ημερολόγιο Παρακολούθησης Προσφυγών και Παραπόνων. Εάν από τη διερεύνηση των παραπόνων και προσφυγών προκύψουν θέματα που απαιτούν βελτίωση του Συστήματος Ποιότητας της ΔΠΠ/ΕΛΟΤ, εφαρμόζεται η Διαδικασία ΔΠΠ130 και το σχετικό έντυπο E 130-04: Αναφορά Μη Συμμόρφωσης / Πρόταση βελτίωσης.

5. ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

E150-01: Ημερολόγιο Παρακολούθησης Προσφυγών και Παραπόνων

ΔΠΠ130: Μη συμμορφώσεις – προτάσεις βελτίωσης / διορθωτικές - προληπτικές ενέργειες / εσωτερικές επιθεωρήσεις / ανασκόπηση του συστήματος ποιότητας

E 130-04: Αναφορά Μη Συμμόρφωσης / Πρόταση βελτίωσης

6. ΕΓΓΡΑΦΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

ISO/IEC 17000:2005. *Conformity assessment - Vocabulary and general principles*

ISO/IEC 17021:2006. *Conformity assessment – Requirements for bodies providing audit and certification of management systems*

Υ.Α. 22729/509 (ΦΕΚ 708/13-7-1998): «Διαδικασίες πιστοποίησης του Ελληνικού Οργανισμού Τυποποίησης Α.Ε. (ΕΛΟΤ Α.Ε.)».

Χάρτης Υποχρεώσεων ΕΛΟΤ ΑΕ προς τους Καταναλωτές (Χ.Υ.Κ.) (Αρ. Πρωτ.3855/78/16-02-2000/ΥΠ.ΑΝ./Γ.Γ.Β./Γ.Δ.Β.Π..Ε.Φ/Δ/Π.Π.).

7. ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΛΛΑΓΩΝ

Ημ/νία	Περιεχόμενο Αλλαγών	Σύνταξη/ Τροποποίηση	Αξιολόγηση	Έγκριση
2008/07/29	Αρχική έκδοση	Ν. Σηφάκης	Α. Ρεμούνδου	Κ. Παναγιωτόπουλος