

## 1. Αντικείμενο, Πεδίο Εφαρμογής και Πολιτική του Φορέα

Καθορισμός των μεθόδων που ακολουθούνται από τον GMCert για την αντιμετώπιση οποιασδήποτε έκφρασης παραπόνων, ενστάσεων και διαφορών με τρόπο αντικειμενικό και αποτελεσματικό. Ο φορέας σε κάθε περίπτωση, αφού εκφράσει γραπτώς τις ευχαριστίες του προς τους εκφραστές παραπόνων ή/και ενστάσεων ή/και διαφορών:

### A) Επιλύει τα παράπονα:

- Προβαίνοντας σε άμεσες σχετικές διορθωτικές ενέργειες και επικοινωνώντας με τον ενδιαφερόμενο για τη διευθέτηση του θέματος.
- Δίνοντας το δικαίωμα στον ενδιαφερόμενο να ζητήσει επανεξέταση του θέματος, εάν εκτιμά ότι δεν έχει καλυφθεί από τις άμεσες διορθωτικές ενέργειες στις οποίες προέβη ο φορέας.
- Κρατώντας πάντοτε ενήμερο τον ενδιαφερόμενο για την πρόοδο του παραπόνου του.

### B) Επιλύει τις ενστάσεις:

- Συγκαλώντας την αμερόληπτη Επιτροπή Ενστάσεων και ενημερώνοντας τον ενιστάμενο για την ημερομηνία σύγκλισής της, η οποία δεν ξεπερνά τις πέντε (5) εργάσιμες ημέρες.
- Δίνοντας το δικαίωμα στην Επιτροπή Ενστάσεων να ζητά την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών επί τεχνικών θεμάτων από άτομα που δεν συμμετείχαν στη λήψη της αρχικής απόφασης ή από εξωτερικούς συμβούλους και εμπειρογνώμονες των οποίων εξασφαλίζεται η ανεξαρτησία από την υπό εξέταση ένσταση ή οποιοδήποτε άτομο κρίνεται σκόπιμο για συνεισφορά επί της ένστασης (Βλ. Δ 230)
- Ενημερώνοντας τον κάθε προσκεκλημένο σχετικά με το θέμα και τον τόπο παρουσίας του τουλάχιστον δύο (2) ημέρες πριν την ημερομηνία της σύσκεψης.
- Δίνοντας αντίγραφα των αποφάσεων της Επιτροπής Ενστάσεων προς κάθε ενδιαφερόμενο.

### Γ) Επιλύει τις διαφορές:

- Διερευνώντας τη διαφορά και αποφασίζοντας σχετικά.
- Απαντώντας στον καταγγέλλοντα, όταν τα αποτελέσματα των ενεργειών είναι οριστικά.

## 2. Σχετικά Έγγραφα και Δεδομένα

▪ Κανονισμός Λειτουργίας της Επιτροπής Ενστάσεων	K03
▪ Κανονισμός Λειτουργίας του ΑΣΠ	K01
▪ Ανασκόπηση Διοίκησης	Δ10
▪ Δελτίο Παραπόνων – Ενστάσεων - Διαφορών	E 30
▪ Κατάλογος Παραπόνων – Ενστάσεων – Διαφορών	E 31
▪ Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες	Δ 60
▪ Διαδικασία Αμεροληψίας και Ακεραιότητας	Δ 230

### 3. Υπευθυνότητα

- Επιτροπή Ενστάσεων
- Ο Γενικός Διευθυντής
- Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας (Υ.Δ.Π.)
- Υπεύθυνο προσωπικό όπως προκύπτει από τις αρμοδιότητές τους.

### 4. Διαδικασία

**4.1.** Όλες οι εκφράσεις παραπόνων, ενστάσεων και διαφορών υποβάλλονται γραπτώς προς το GMCert μέσω επιστολής ή τηλεομοιοτυπίας ή e-mail, πρωτοκολλούνται και διαβιβάζονται στον Υ.Δ.Π. ώστε να ενεργοποιηθεί η παρούσα διαδικασία.

Οι έγγραφες εκφράσεις δυσαρέσκειας διαχωρίζονται σε κατηγορίες ως ακολούθως:

#### 4.2.1. Κατηγορία Α: Παράπονα

Καλύπτει έγγραφες εκφράσεις δυσαρέσκειας που αφορούν είτε τις δραστηριότητες του GMCert, - που δεν καλύπτονται από την κατηγορία Β - όπως η διεξαγωγή του ελέγχου, η κακή μεταχείριση από μέρους του GMCert των παρεχόμενων από συμβεβλημένο επιχειρηματία εγγράφων ή αντικειμένων, η ανεπάρκεια του προσωπικού, η μη τήρηση εχεμύθειας κ.λπ., είτε την εξυπηρέτηση των συμβεβλημένων επιχειρηματιών, όπως η κακή συμπεριφορά του προσωπικού ή/ και των ελεγκτών, καθυστερήσεις κ.λπ..

#### 4.2.2. Κατηγορία Β: Ενστάσεις

Καλύπτει έγγραφες εκφράσεις δυσαρέσκειας πελατών του GMCert σχετικά με τα αποτελέσματα του ελέγχου ή τυχόν επιπτώσεις σε αυτά από τον τρόπο διεξαγωγής της διαδικασίας πιστοποίησης. Ενδεικτικά αναφέρονται: μη χορήγηση/ανάκληση/αναστολή εγγράφου Πιστοποίησης, μη αποδοχή του συμβεβλημένου επιχειρηματία μη συμμορφώσεων κατά την καταγραφή τους από συνεργαζόμενο με τον GMCert ελεγκτή, στα πλαίσια διενέργειας ελέγχου. Οι ενστάσεις γίνονται δεκτές μέσα σε δεκαπέντε (15) εργάσιμες ημέρες από τη λήψη της σχετικής απόφασης.

#### 4.2.3. Κατηγορία Γ: Διαφορές

Καλύπτει επώνυμες καταγγελίες τρίτων μερών που συσχετίζονται με τους επιχειρηματίες που πιστοποιεί ο Φορέας.

**4.3.** Ο Υ.Δ.Π., αφού βεβαιωθεί για την εγκυρότητα και αληθοφάνεια της έκφρασης δυσαρέσκειας, την κατηγοριοποιεί και συντάσσει το Δελτίο Παραπόνων – Ενστάσεων - Διαφορών (**Ε 30**).

#### 4.4. Διαχείριση Παραπόνων – Κατηγορία Α

4.4.1. Ο Υ.Δ.Π. μαζί με τον Υπεύθυνο Πιστοποίησης ή κατά περίπτωση και τον Υπεύθυνο Ελέγχων, αξιολογούν το πρόβλημα, αποφασίζουν για τις άμεσες σχετικές διορθωτικές ενέργειες και αφού ενημερωθεί ο Γενικός Διευθυντής, ο Υ.Δ.Π. επικοινωνεί με τον ενδιαφερόμενο για τη διευθέτηση του θέματος.

Σε περίπτωση διευθέτησης ο Υ.Δ.Π. καταγράφει στο **E 30** τις σχετικές ενέργειες, ενημερώνει εγγράφως τον ενδιαφερόμενο και κοινοποιεί την απάντηση στους αρμόδιους Υπεύθυνους και τον Γενικό Διευθυντή.

Σε περίπτωση μη διευθέτησης ο Υ.Δ.Π. εισηγείται, σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Πιστοποίησης ή/και το Υπεύθυνο Ελέγχων, κατά περίπτωση, διορθωτικές ενέργειες προς το Γενικό Διευθυντή. Αυτός καθορίζει τις τελικές διορθωτικές ενέργειες, οι οποίες υλοποιούνται με ευθύνη του Υ.Δ.Π. Λεπτομέρειες καταγράφονται στο έντυπο **E 30**.

4.4.2 Όλα τα παράπονα οδηγούν σε άμεσες ή/ και μακροπρόθεσμες διορθωτικές ή/ και προληπτικές ενέργειες εκ μέρους του GMCert (βλ. **Δ 60**), π.χ. εκπαίδευση προσωπικού, τροποποίηση εγγράφων και δεδομένων του Σ.Δ.Π. διενέργεια εκ νέου ελέγχου του επιχειρηματία, επαναξιολόγηση των μη συμμορφώσεών του, κ.λ.π. Κάθε πρόσωπο, το οποίο αναλαμβάνει την υπευθυνότητα για μία ενέργεια χρεώνεται ένα αντίγραφο του σχετικού εντύπου **E 30**.

4.4.3 Εάν ο ενδιαφερόμενος εκτιμά ότι δεν έχει καλυφθεί από τις προηγούμενες ενέργειες, ζητά εγγράφως επανεξέταση του θέματος. Ο Υ.Δ.Π. ενημερώνει το **E 30** και το διαβιβάζει μαζί με όλα τα σχετικά έγγραφα στον Γενικό Διευθυντή. Η υλοποίηση της απόφασης γίνεται με ευθύνη του Υ.Δ.Π..

4.4.4 Οι επιχειρηματίες κρατούνται πάντοτε ενήμεροι για την πρόοδο του παραπόνου τους με ευθύνη του Υ.Δ.Π. Όλες οι λεπτομέρειες καταγράφονται στο **E 30**.

#### 4.5. Διαχείριση Ενστάσεων– Κατηγορία Β

4.5.1 Ο Υ.Δ.Π. καταγράφει την ένσταση, ενημερώνει τον Γενικό Διευθυντή στον οποίο και παραδίδει το **E 30**, τη γραπτή έκφραση ένστασης και όλα τα σχετικά με το θέμα έγγραφα.

4.5.2 Ο Γενικός Διευθυντής ζητά τη σύγκληση της Επιτροπής Ενστάσεων, η οποία είναι αρμόδια να αποφασίσει για την ένσταση και ενημερώνει σχετικά με την ημερομηνία σύγκλησης τον ενιστάμενο.

4.5.3 Η Επιτροπή Ενστάσεων συγκροτείται και εξετάζει την ένσταση το αργότερο εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την λήψη της.

- 4.5.4 Για το σκοπό αυτό παραδίδονται στα μέλη όλα τα σχετικά ανωτέρω έγγραφα και αν απαιτηθεί ενημερώνονται σχετικά από τον Υ.Δ.Π. Κατά την εξέταση της ένστασης δύναται να παρίσταται ο ενιστάμενος ή εξουσιοδοτημένος εκπρόσωπος αυτού.
- 4.5.5 Κατά την εξέταση των ενστάσεων η Επιτροπή Ενστάσεων δύναται να προσκαλεί, για την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών επί τεχνικών θεμάτων, άτομα που δεν συμμετείχαν στη λήψη της αρχικής απόφασης ή εξωτερικούς συμβούλους και εμπειρογνώμονες των οποίων εξασφαλίζεται η ανεξαρτησία από την υπό εξέταση ένσταση (Βλ. Δ 230) ή οποιοδήποτε άτομο (πελάτης, μάρτυρας, προσωπικό GMCert, κ.λ.π.) κρίνεται σκόπιμο για συνεισφορά επί της ένστασης. Ο κάθε προσκεκλημένος ενημερώνεται σχετικά με το θέμα και τον τόπο παρουσίας του τουλάχιστον δύο (2) ημέρες, πριν την ημερομηνία της σύσκεψης.
- 4.5.6 Η απόφαση που λαμβάνεται από την Επιτροπή Ενστάσεων είναι τελεσίδικη και η εφαρμογή της είναι υποχρεωτική. Ο ενιστάμενος, καθώς και κάθε άμεσα ενδιαφερόμενο μέλος ενημερώνεται εγγράφως εντός 5 ημερών από τη λήψη της.
- 4.5.7 Μέχρι την εξέταση της ένστασης από την Επιτροπή Ενστάσεων, σε ισχύ θα είναι η προηγούμενη σχετική απόφαση του GMCert.
- 4.5.8 Αντίγραφα των αποφάσεων της Επιτροπής Ενστάσεων εκδίδονται προς κάθε ενδιαφερόμενο. Η σχετική πληροφόρηση καταγράφεται στο έντυπο **E 30** με ευθύνη του Υ.Δ.Π.
- 4.5.9 Το πρωτότυπο και αντίγραφα της σχετικής απόφασης της Επιτροπής Ενστάσεων αρχειοθετείται μαζί με το **E 30** και όλη τη σχετική αλληλογραφία.

#### 4.6 Διαχείριση Διαφορών – Κατηγορία Γ

- 4.6.1 Ο Υ.Δ.Π. καταγράφει τη διαφορά, ενημερώνει τον Γενικό Διευθυντή στον οποίο και παραδίδει το E 30, τη γραπτή έκφραση διαφοράς και όλα τα σχετικά με το θέμα έγγραφα.
- 4.6.2 Ο Υ.Δ.Π. διερευνά τη διαφορά και αποφασίζει σχετικά.
- 4.6.3 Ο Υ.Δ.Π. τοποθετεί τις έγγραφες εκφράσεις δυσαρέσκειας και όλα τα σχετικά έντυπα στο αρχείο «Παράπονα – Ενστάσεις – Διαφορές Υπό Επεξεργασία» μέχρι να ολοκληρωθούν όλες οι σχετικές ενέργειες.
- 4.6.4 Όταν τα αποτελέσματα των ενεργειών είναι οριστικά, ο φορέας απαντά στον καταγγέλλοντα και ο Υ.Δ.Π. κλείνει το φάκελο του παραπόνου-ενστάσεως-διαφοράς και τον τοποθετεί μαζί με όλα τα σχετικά έγγραφα στο αρχείο «Επεξεργασμένα Παράπονα – Ενστάσεις – Διαφορές».
- 4.7.** Ο Υ.Δ.Π. συντάσσει ετήσια αναφορά ανασκόπησης των αρχείων παραπόνων – ενστάσεων – διαφορών, η οποία αποτελεί αντικείμενο αξιολόγησης από τη Διοίκηση του GMCert κατά τις προγραμματισμένες Ανασκοπήσεις από τη Διοίκηση (Δ 10)

## 5. Αρχεία

- Δελτία Παραπόνων-Ενστάσεων-Διαφορών και όλη η σχετική αλληλογραφία
- Κατάλογος Παραπόνων – Ενστάσεων – Διαφορών
- Ετήσια αναφορά ανασκόπησης αρχείων Παραπόνων – Ενστάσεων του Υ.Δ.Π.
- Πρακτικά Ανασκόπησης από την Διοίκηση
- Παράπονα – Ενστάσεις - Διαφορές υπό Επεξεργασία
- Επεξεργασμένα Παράπονα – Ενστάσεις – Διαφορές

## 6. Συμπληρωματικές πληροφορίες

- 6.1 Ο Υ.Δ.Π. παρουσιάζει στην αναφορά για την Ανασκόπηση από τη Διοίκηση τυχόν τάσεις για επαναλαμβανόμενα προβλήματα.
- 6.2 Εάν για το πρόβλημα που έχει δημιουργηθεί ευθύνεται μέλος του προσωπικού ή εξωτερικός συνεργάτης του GMCert, λαμβάνονται οι προβλεπόμενες από τη διαδικασία Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες **Δ 60**.
- 6.3 Το Α.Σ.Π. ελέγχει τον τρόπο επίλυσης όλων των παραπόνων, ενστάσεων και διαφορών εναντίον του GMCert.