ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

ΕΣΥΔ ΔΠΡΟΠΑΡ

Έκδοση: 02
Αναθεώρηση: 04
Ημερομηνία Έκδοσης: 19-02-2002
Ημερομηνία Αναθεώρησης: 05-05-2023
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.**

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 Διευθύνων Σύμβουλος του Ε.ΣΥ.Δ. ενημερώνει το ΔΣ του Ε.ΣΥ.Δ. και συγκροτεί και την Επιτροπή Προσφυγών και η οποία αποτελείται από:

- τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας, ο οποίος προεδρεύει και συγκαλεί την Επιτροπή
- έναν εκπρόσωπο της HellasCert ή της HellasLab, αναλόγως αν η προσφυγή αφορά σε Φορέα Πιστοποίησης / Ελέγχου ή Εργαστήριο
- έναν εκπρόσωπο του εποπτεύοντος Υπουργείου
- έναν Επικεφαλής Αξιολογητή του Ε.ΣΥ.Δ., τεχνικά ικανό στο συγκεκριμένο πρότυπο διαπίστευσης
- το Νομικό Σύμβουλο του Ε.ΣΥ.Δ.

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 ή εκπρόσωπο αρμόδιου Υπουργείου.

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.

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 επικυρώνεται από το Διοικητικό Συμβούλιο.

Η Υπηρεσία θα προβεί στις ενέργειες που προκύπτουν από την έκθεση της Επιτροπής Προσφυγών.

Μετά την απόφαση επί της προσφυγής, ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας, εξετάζει εάν η σχετική Προσφυγή ή μία σειρά Προσφυγών, θέτει υπό αμφισβήτηση την εγκυρότητα συγκεκριμένων πολιτικών ή/και διαδικασιών του Ε.ΣΥ.Δ. **και όταν εφαρμόζεται** 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.

Τηρείται αρχείο Διαχείρισης Προσφυγών (Παράρτημα Β) από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας.

2.2 ΠΑΡΑΠΟΝΑ

Τα παράπονα που αφορούν τις υπηρεσίες του Ε.ΣΥ.Δ. πρέπει να διατυπώνονται εγγράφως και επωνύμως και να απευθύνονται προς το 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. Σε περίπτωση έντυπης κατάθεσης του παραπόνου αυτό παραλαμβάνεται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας. Ο υποβάλλων το παράπονο ενημερώνεται από το Ε.ΣΥ.Δ. για την παραλαβή του παραπόνου.Σε κάθε περίπτωση, αποτελεί αρμοδιότητα του Διευθύνοντος Συμβούλου του Ε.ΣΥ.Δ. και του Υπευθύνου Διαχείρισης Ποιότητας να διερευνήσουν το

αντίστοιχο παράπονο. Λαμβάνεται πρόνοια η υποβολή παραπόνου να μην οδηγήσει σε μεροληπτική μεταχείριση αυτού που υπέβαλε το παράπονο.

2.3 ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Σε κάθε περίπτωση, ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας ενημερώνει τον Διευθύνοντα Σύμβουλο του Ε.ΣΥ.Δ. ο οποίος ορίζει έναν υπεύθυνο χειρισμού του συγκεκριμένου παραπόνου. **Στις περιπτώσεις που το παράπονο αφορά σε πελάτη του Ε.ΣΥ.Δ., ο ορισμός του Υπεύθυνου χειρισμού του συγκεκριμένου παραπόνου γίνεται σε συνεργασία με τον αρμόδιο Διευθυντή Διαπίστευσης.** 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.

Ο υπεύθυνος χειρισμού του συγκεκριμένου παραπόνου:

2.3.1 Καταγράφει το θέμα στο **αντίστοιχο αρχείο διαχείρισης παραπόνων (Παράρτημα Α),** 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 60 ημερών.** Κατά την εξέταση αυτή, θα πρέπει να συλλέξει ακριβή στοιχεία σχετικά με το πρόβλημα, τα οποία και διαχωρίζει από τις απόψεις των εμπλεκομένων 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 εμπειρογνωμόνων.

2.3.3 Αναλύει και αξιολογεί τα στοιχεία που έχει συλλέξει.

2.3.4 Διατυπώνει τα συμπεράσματά του, **τα οποία και καταγράφει στο αντίστοιχο αρχείο διαχείρισης παραπόνων,**

2.3.5 **Συμπληρώνει το αρχείο διαχείρισης παραπόνων με τις ενέργειες που υλοποιήθηκαν κατά τη διερεύνηση και τις αντίστοιχες ημερομηνίες υλοποίησης.**

2.3.6 **Προσδιορίζει τυχόν διορθωτικές ενέργειες όταν κρίνονται απαραίτητες από τον κατά περίπτωση Υπεύθυνο Υλοποίησης και εφαρμόζεται η Διαδικασία Διορθωτικών Ενεργειών όπου απαιτείται.**

2.3.7 **Ενημερώνει εγγράφως τον ενδιαφερόμενο για το αποτέλεσμα από την εξέταση του παραπόνου και τις τυχόν ενέργειες που πρόκειται να πραγματοποιηθούν και οι οποίες τον αφορούν.**

2.3.8 **Το αρχείο διαχείρισης προσφυγών/παραπόνων τηρείται** με ευθύνη του Υπευθύνου Διαχείρισης Ποιότητας.

2.4 ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΕΠΑΛΗΘΕΥΤΕΣ ΕΚΠΟΜΠΩΝ ΑΕΡΙΟΥ ΘΕΡΜΟΚΗΠΙΟΥ

Επιπλέον των ανωτέρω, 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, και ο Υπεύθυνος **χειρισμού του συγκεκριμένου παραπόνου** 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 της ομάδας αξιολόγησης αξιολογούνται Υπεύθυνο Χειρισμού του συγκεκριμένου παραπόνου και από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας και αποστέλλεται γραπτή απάντηση στον ενδιαφερόμενο. **Ο Υπεύθυνος χειρισμού του συγκεκριμένου παραπόνου συμπληρώνει το αρχείο διαχείρισης προσφυγών/παραπόνων. Το αρχείο διαχείρισης παραπόνων τηρείται με ευθύνη του Υπευθύνου Διαχείρισης Ποιότητας.**