

## 1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Καθορισμός των μεθόδων που ακολουθούνται από το ΚΑΝΕΠ-ΓΣΕΕ για την αντιμετώπιση παραπόνων και ενστάσεων σχετικά με τη διεργασία της πιστοποίησης από υποψήφιους προς πιστοποίηση.

## 2. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

- α) Ο Διευθυντής Πιστοποίησης
- β) Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας (ΥΔΠ)
- γ) Λοιπό προσωπικό για τις αρμοδιότητες όπως αυτές προκύπτουν από τη διαδικασία

## 3. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

- 3.1 Τα παράπονα και οι ενστάσεις κατά αποφάσεων σχετικά με την πιστοποίηση υποβάλλονται από τους υποψήφιους προς πιστοποίηση με συμπλήρωση του Εντύπου «Παράπονα – Ενστάσεις (E7-1)» που διατίθεται ηλεκτρονικά στην ιστοσελίδα του ΚΑΝΕΠ-ΓΣΕΕ.
- 3.2 Το έντυπο αυτό, αφού συμπληρωθεί από τον ενδιαφερόμενο, αποστέλλεται υπόψη του Υπευθύνου Διαχείρισης Ποιότητας (ΥΔΠ) με ηλεκτρονική αλληλογραφία συνοδευόμενη από αίτηση αποδεικτικού παραλαβής, στο οποίο ο ΥΔΠ υποχρεούται να απαντήσει άμα τη παραλαβή.
- 3.3 Παράπονο, μπορεί να είναι αμφιβολία για την ορθότητα των θεμάτων των εξετάσεων, προβλήματα συμπεριφοράς προσωπικού κ.ά.
- 3.4 Η όλη διαδικασία που θα ακολουθηθεί πρέπει να υπόκειται σε απαιτήσεις εμπιστευτικότητας.
- 3.5 Ο ΥΔΠ είναι αρμόδιος για την παραλαβή του αιτήματος των παραπόνων και των ενστάσεων. Με την παραλαβή ενός αιτήματος ο ΥΔΠ ανασκοπεί το αίτημα παραπόνου και συμπληρώνει στο E7-1 τον αρμόδιο για να χειριστεί το παράπονο, ο οποίος δεν πρέπει να σχετίζεται με τον προσφεύγοντα, καθώς και την προθεσμία για υποβολή της έκθεσής του που δεν πρέπει να ξεπερνά τις 10 εργάσιμες ημέρες.
- 3.6 Ο αρμόδιος χειρισμού του αιτήματος παραπόνου πραγματοποιεί διερεύνηση, συλλέγει όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένων των αποτελεσμάτων από προηγούμενες παρόμοιες ενστάσεις, ελέγχει αν απαιτείται διορθωτική ενέργεια, συμπληρώνει το E7-1 στο πλαίσιο «Έκθεση αρμοδίου χειρισμού παραπόνου» και το παραδίδει στον ΥΔΠ.
- 3.7 Αν από την ανωτέρω έκθεση προκύψει ότι η αιτίαση του υποψηφίου προς πιστοποίηση δεν τεκμηριώνεται και δεν απαιτείται ενέργεια χειρισμού, ο ΥΔΠ πληροφορεί σχετικά τον ενδιαφερόμενο, εγγράφως, με κοινοποίηση στον Διευθυντή Πιστοποίησης.
- 3.8 Αν από την ανωτέρω έκθεση προκύπτει ανάγκη για διορθωτική ενέργεια, ο ΥΔΠ στο E7-1 ορίζει τον υπεύθυνο καθώς και προθεσμία για τη διορθωτική ενέργεια, η οποία αν δεν συντρέχει σοβαρός λόγος (λ.χ. τροποποίηση καταστατικού) δεν ξεπερνά τις 10 εργάσιμες ημέρες. Στο στάδιο αυτό ο ΥΔΠ υποβάλλει στον ενδιαφερόμενο υποψήφιο προς πιστοποίηση «Έκθεση Προόδου» του αιτήματός του με το έντυπο E7-2.
- 3.9 Ο υπεύθυνος διορθωτικής ενέργειας μόλις ολοκληρωθεί η διορθωτική ενέργεια συμπληρώνει το E7-1 και το παραδίδει στον ΥΔΠ.
- 3.10 Ο ΥΔΠ ελέγχει την αποτελεσματικότητα της διορθωτικής ενέργειας και καταγράφει τα αποτελέσματα της αποτελεσματικότητας στο E7-1. Παράλληλα συντάσσει στο ίδιο έντυπο την



τελική έκθεση και την απόφαση σε σχέση με το παράπονο.

- 3.11** Στην περίπτωση που ο ΥΔΠ σχετίζεται με το αντικείμενο του παραπόνου ή αν πρόκειται για ένσταση και όχι για παράπονο, ο ΥΔΠ διαβιβάζει το θέμα στον Διευθυντή Πιστοποίησης ο οποίος συντάσσει την τελική έκθεση και την απόφαση, ενώ σε περίπτωση που και ο Διευθυντής Πιστοποίησης σχετίζεται με το αντικείμενο του παραπόνου ή της ένστασης το θέμα διαβιβάζεται στους Διευθύνοντα Σύμβουλο και Διευθυντή του ΚΑΝΕΠ-ΓΣΕΕ οι οποίοι και αποφασίζουν παρόντος του ΥΔΠ και ο τελευταίος συντάσσει την τελική έκθεση εκ μέρους τους.
- 3.12** Η τελική απόφαση κοινοποιείται από τον ΥΔΠ στον ενδιαφερόμενο.
- 3.13** Εάν υπάρχει στοιχειοθετημένο παράπονο για πιστοποιημένο πρόσωπο, το ΚΑΝΕΠ-ΓΣΕΕ του το γνωστοποιεί και το καλεί εντός 10 ημερών να τοποθετηθεί επ' αυτού.
- 3.14** Η παρούσα διαδικασία βρίσκεται αναρτημένη στην ιστοσελίδα του ΚΑΝΕΠ-ΓΣΕΕ, ώστε να είναι δημόσια προσβάσιμη χωρίς την προηγούμενη απαίτηση σχετικού αιτήματος.

#### 4. Αρχείο παραπόνων-ενστάσεων

- 4.1** Το αρχείο παραπόνων-ενστάσεων αποτελεί αντικείμενο αξιολόγησης από τη Διοίκηση κατά τις προγραμματισμένες ανασκοπήσεις της. Ο ΥΔΠ πραγματοποιεί ετήσια ανασκόπηση των αρχείων αυτών και ενημερώνει σχετικά στην «Ανασκόπηση Διοίκησης». Τυχόν τάσεις για επαναλαμβανόμενα, συσχετιζόμενα προβλήματα ή εν δυνάμει αίτια προβλημάτων δύνανται να ενεργοποιήσουν προληπτική ενέργεια πριν, κατά τη διάρκεια ή και μετά την ανασκόπηση.

#### 5. ΑΡΧΕΙΑ

Το αρχείο «Παράπονα-Ενστάσεις» θα περιέχει:

- Δελτία παραπόνων ή ενστάσεων και όλη τη σχετική αλληλογραφία
- Ετήσια αναφορά ανασκόπησης αρχείων παραπόνων και ενστάσεων του ΥΔΠ
- Παράπονα και ενστάσεις υπό επεξεργασία
- Επεξεργασμένα παράπονα και ενστάσεις

#### 6. ΕΝΤΥΠΑ

1. Ε7-1: Παράπονα-Ενστάσεις
2. Ε7-2: Έκθεση Προόδου Παραπόνου-Ένστασης

#### 7. ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

	ΗΜ/ΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ (ΑΛΛΑΓΗΣ)
1	27/11/2015	Πρώτη έκδοση