

<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b>	
<b>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ</b>	
ΤΛΔ Νο 04	Ισχύει από: 1 Ιουλίου 2021
Έκδοση: 1	Σελ.: 1 out of 4

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. ΣΚΟΠΟΣ
2. ΠΕΔΙΟ
3. ΑΝΑΦΟΡΕΣ
4. ΟΡΙΣΜΟΙ
5. ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ
6. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ
7. ΣΧΕΤΙΚΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ

Εκδόθηκε από :	Εγκρίθηκε από:
ΥΠ	ΓΔ

<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b>	
<b>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ</b>	
ΤΛΔ Νο 04	Ισχύει από: 1 Ιουλίου 2021
Έκδοση: 1	Σελ.: 2 out of 4

## 1. ΣΚΟΠΟΣ

Η διαδικασία αυτή περιγράφει τη μεθοδολογία λήψης, αξιολόγησης και λήψης αποφάσεων σχετικά με παράπονα και προσφυγές.

## 2. ΠΕΔΙΟ

Η διαδικασία αυτή ισχύει για όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων του οργανισμού και για όλα τα μέρη που εμπλέκονται στο χειρισμό του παραπόνου και της προσφυγής.

## 3. ΑΝΑΦΟΡΕΣ

Εγχειρίδιο ποιότητας (ISO/IEC 17065 – παρ. 7.13).

## 4. ΟΡΙΣΜΟΙ

**ΣΔ:** Σύστημα Διαχείρισης

**ΥΔ:** Υπεύθυνος Ποιότητας

**ΓΔ:** Γενικός Διευθυντής

**Ανώτατη Διοίκηση:** Όργανο λήψης αποφάσεων σχετικά με τη Διοίκηση του Οργανισμού

## 5. ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

Υπεύθυνος Ποιότητας: Συντονισμός δράσης, καταγραφή παραπόνων και προσφυγών.

Γενικός Διευθυντής: έγκριση των σχετικών σχεδίων δράσης.

## 6. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

6.1. Καταγγελίες και Προσφυγές

Εκδόθηκε από :	Εγκρίθηκε από:
ΥΠ	ΓΔ

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ	
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	
ΤΛΔ Νο 04	Ισχύει από: 1 Ιουλίου 2021
Έκδοση: 1	Σελ.: 3 out of 4

Τα παράπονα και οι προσφυγές, καθώς και οι ενέργειες που αναλαμβάνονται για την επίλυσή τους, καταγράφονται και παρακολουθούνται.

Με την παραλαβή τους, ο οργανισμός επιβεβαιώνει εάν το παράπονο, ή η προσφυγή σχετίζεται με δραστηριότητες πιστοποίησης για τις οποίες είναι υπεύθυνη και, αν ναι, διαχειρίζεται. Η παραλαβή επίσημου παραπόνου ή προσφυγής αναγνωρίζεται. Όλες οι απαραίτητες πληροφορίες (στο μέτρο του δυνατού) συγκεντρώνονται και επαληθεύονται προκειμένου να προχωρήσει η διαχείριση του παραπόνου ή της προσφυγής σε κάποια ενέργεια/απόφαση.

Η απόφαση ενεργειών του παραπόνου ή της προσφυγής λαμβάνεται ή εξετάζεται και εγκρίνεται από πρόσωπα που δεν συμμετέχουν στις δραστηριότητες πιστοποίησης που σχετίζονται με το παράπονο ή την προσφυγή. Για να διασφαλιστεί ότι δεν υπάρχει σύγκρουση συμφερόντων, το προσωπικό (συμπεριλαμβανομένων εκείνων που ενεργούν ως διευθυντικά στελέχη) που έχει παράσχει συμβουλευτικές υπηρεσίες για έναν πελάτη ή έχει απασχοληθεί σε έναν πελάτη, δεν θα χρησιμοποιηθεί από τον οργανισμό πιστοποίησης για την επανεξέταση ή την έγκριση της απόφασης παραπόνου ή προσφυγής για αυτόν τον πελάτη εντός δύο ετών μετά το τέλος της συμβουλευτικής ή της απασχόλησης.

Όποτε είναι δυνατόν, παρέχεται στον καταγγέλλοντα επίσημη ειδοποίηση για το αποτέλεσμα και το τέλος της διαδικασίας παραπόνων. Η επίσημη ειδοποίηση για το αποτέλεσμα και το τέλος της διαδικασίας προσφυγής παρέχεται στον υπεύθυνο της έφεσης. Τυχόν μεταγενέστερες ενέργειες που απαιτούνται για την επίλυση του παραπόνου ή της προσφυγής πρέπει να ληφθούν.

Οι καταγγελίες και οι προσφυγές καταγράφονται από τον υπεύθυνο ποιότητας στο Ε04-1 " Παράπονα Πελατών".

Μετά την έγκριση του σχετικού σχεδίου δράσης, ακολουθείται η αποτελεσματικότητα από το προαναφερθέν αρχείο.

Εκδόθηκε από :	Εγκρίθηκε από:
ΥΠ	ΓΔ

<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b>	
<b>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ</b>	
ΤΛΔ Νο 04	Ισχύει από: 1 Ιουλίου 2021
Έκδοση: 1	Σελ.: 4 out of 4

## **7. 7 ΣΧΕΤΙΚΗ ΕΓΓΡΑΦΗ**

Ε04-1 " Παράπονα Πελατών "

Όλη η τεκμηρίωση προσωπικού αρχειοθετείται από τον Υπεύθυνο Ποιότητας.

<b>Εκδόθηκε από :</b>	<b>Εγκρίθηκε από:</b>
ΥΠ	ΓΔ