	ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΠΕΛΑΤΕΣ		
	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ, ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ		
Κωδ. Αριθ.: Δ.430	Έκδοση: 4	Ισχύει από: 11/05/2018	Σελίδα 1 από 3

1. Εισαγωγή

Η παρούσα Διαδικασία καθορίζει τον τρόπο διαχείρισης αιτήσεων ανάλυσης αποτελεσμάτων, παραπόνων, προσφυγών και ενστάσεων που υποβάλλονται στην Global Cert από τους πελάτες του ή άλλα ενδιαφερόμενα μέρη.

2. Αρμοδιότητες

- 2.1 Συμβούλιο Πιστοποίησης
- 2.2 Διευθύνων Σύμβουλος
- 2.3 Τεχνική Επιτροπή
- 2.4 Υπεύθυνος Marketing και Επικοινωνίας
- 2.5 Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας

3. Περιγραφή

3.1. Υποβολή Αίτησης Ανάλυσης Αποτελέσματος, Παραπόνου, Αμφισβήτησης, Ένστασης

Αιτήσεις ανάλυσης αποτελεσμάτων, παράπονα, αμφισβητήσεις και ενστάσεις δύναται να προέρχονται από οποιοδήποτε τρίτο μέρος όπως αιτούντες, εξεταζόμενους, πιστοποιημένα άτομα και τους εργοδότες τους είτε άλλα μέρη. Δύναται δε να αφορούν τη διεργασία πιστοποίησης και να αναφέρονται στη διενέργεια των εξετάσεων, στα κριτήρια αξιολόγησης, στις πολιτικές και στις διαδικασίες για την απόδοση των πιστοποιημένων προσώπων, την έκδοση ή πιστοποιητικών πληροφορικής.


Οι αιτήσεις ανάλυσης αποτελεσμάτων πρέπει να υποβάλλονται γραπτώς, επώνυμα και να είναι σαφή και τεκμηριωμένα. Το έντυπο αίτησης ανάλυσης αποτελεσμάτων είναι αναρτημένο στο διαδικτυακό τόπο της Global Cert και αρμόδιος για τη συγκέντρωσή τους είναι ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας (E.430-2) . Ο Υπεύθυνος Μηχανογράφησης διενεργεί την απαραίτητη διερεύνηση στη συγκεκριμένη εξέταση και εκδίδει την ανάλυση των αποτελεσμάτων (E.430-3).

Τα προς εξέταση παράπονα, προσφυγές, ή ενστάσεις πρέπει να υποβάλλονται γραπτώς , επώνυμα και να είναι σαφή και τεκμηριωμένα. Αρμόδιος για τη συγκέντρωσή τους είναι ο Υπεύθυνος Marketing και Επικοινωνίας. Επιπλέον, ο θιγόμενος δύναται και δικαιούται να εκθέσει και προφορικά τις απόψεις του, εάν το επιθυμεί.

Ο Διευθύνων Σύμβουλος παραλαμβάνει τα παράπονα, προσφυγές ή ενστάσεις και αναθέτει την αρχική εξέτασή τους και παραγγέλλει την υποβολή πορίσματος σε αυτόν εντός τακτού χρονικού διαστήματος από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας.

3.2. Εξέταση

Συντάχθηκε από: Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας	Εγκρίθηκε από: Διευθύνοντα Σύμβουλο της Global Cert
--	---

	ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΠΕΛΑΤΕΣ		
	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ, ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ		
Κωδ. Αριθ.: Δ.430	Έκδοση: 4	Ισχύει από: 11/05/2018	Σελίδα 2 από 3

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας καταγράφει το υποβληθέν παράπονο, προσφυγή, ή ένσταση στο Ε.430-1 “Έντυπο Υποβολής Παραπόνων, Προσφυγών και Ενστάσεων” και προσδιορίζει τους τομείς και τις δραστηριότητες της Global Cert που πιθανόν να εμπλέκονται με το υπό εξέταση θέμα. Όπου απαιτείται τα παραπάνω αποστέλλονται στην αρμόδια Τεχνική Επιτροπή, όπου εξετάζεται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κανονισμό. Σε κάθε περίπτωση η σύνθεση της Τεχνικής Επιτροπής δεν θέτει σε αμφισβήτηση την αμεροληψία της. Τα μέλη της Τεχνικής Επιτροπής δεν έχουν άμεσο συμφέρον από την τελική απόφαση ειδάλλως εξαιρούνται από τη σύνθεση της επιτροπής.

Στο πλαίσιο της διερεύνησης δύναται να διενεργηθεί και έλεγχος όλων των σχετικών εγγραφών στα αντίστοιχα αρχεία.

Όταν το παράπονο ή άλλη περίπτωση εγείρουν αμφιβολίες σχετικά με τη συμμόρφωση της Global Cert σχετικά με τις πολιτικές τους κανονισμούς ή τις διαδικασίες του, ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας μεριμνά για τη διενέργεια Εσωτερικής Επιθεώρησης των εμπλεκόμενων τομέων, δραστηριοτήτων και ευθυνών ή/και εφόσον είναι εφικτό υποδεικνύονται Διορθωτικές ενέργειες από το Διευθύνοντα Σύμβουλο σύμφωνα πάντα με τις αντίστοιχες διαδικασίες.

Το πόρισμα από τη διενέργεια της εξέτασης αναγράφεται σε ειδική θέση στο Ε.430-1 «Έντυπο Υποβολής Παραπόνων, Προσφυγών και Ενστάσεων» και διαβιβάζεται στο Διευθύνοντα Σύμβουλο

Ο Διευθύνοντας Σύμβουλος προβαίνει σε κάθε περίπτωση παραπόνου, ενστάσεως ή προσφυγής στη γραπτή ενημέρωση του ενδιαφερόμενου.

Εάν ο ενιστάμενος δεν αποδεχθεί την απόφαση, τότε αρμόδιο για τη λήψη τελεσίδικης απόφασης είναι το Συμβούλιο Πιστοποίησης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στον κανονισμό σύστασης και λειτουργίας του.


4. Σχετικά έντυπα

- 4.1 Ε.430-1 “Έντυπο Υποβολής Παραπόνων, Προσφυγών και Ενστάσεων”
- 4.2 Ε.430-2 “Έντυπο Αίτησης Ανάλυσης Αποτελεσμάτων Εξετάσεων”
- 4.3 Ε.430-3 “Έντυπο Ανάλυσης Αποτελεσμάτων Εξετάσεων”

5. Αρχεία

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας τηρεί μόνιμο αρχείο όλων των Αιτήσεων, Παραπόνων, Προσφυγών και Ενστάσεων και αντίγραφα των σχετικών επιστολών ή κάθε αντίστοιχων μέτρων που κατά περίπτωση λαμβάνονται. Το αρχείο τηρείται και σε ηλεκτρονική μορφή.

6. Αλλαγές Εγγράφου

	ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΠΕΛΑΤΕΣ		
	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ, ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ		
Κωδ. Αριθ.: Δ.430	Έκδοση: 4	Ισχύει από: 11/05/2018	Σελίδα 3 από 3

Περιγραφή Τροποποίησης	Ημερομηνία
1 ^η έκδοση	26-06-2013
2 ^η έκδοση: αλλαγή αρμοδιοτήτων διαχείρισης παραπόνων, ενστάσεων και προσφυγών και τρόπου κλιμάκωσης του τρόπου αντιμετώπισης. Τροποποίηση αρμοδιοτήτων, σύμφωνα με το νέο οργανόγραμμα.	19-12-2014
3 ^η έκδοση: τροποποίηση της παραγράφου 3.2 με αναφορά στη γραπτή ενημέρωση για κάθε παράπονο, ένσταση ή προσφυγή	28-12-2016
4 ^η έκδοση: Αλλαγή λογοτύπου	11/05/2018