

ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΙΑΚΕΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ Ε.Ε. ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ				
Έγγραφο	Κωδικός	Έκδοση	Τροποποίηση	Ημ/νια Ισχύος
Διαδικασία Χειρισμού Παραπόνων, Ενστάσεων, Αμφισβητήσεων, Προσφυγών και Διερεύνησης Ικανοποίησης Πελατών	Δ 03	1	2	19/09/2025

Κατάλογος Ιστορικού Τροποποιήσεων

Αριθμός Έκδοσης και Τροποποίησης	Ημερομηνία Έκδοσης και Ισχύος	Συνοπτική Περιγραφή Τροποποιήσεων
1.0	01.02.2023	ΑΡΧΙΚΗ ΕΚΔΟΣΗ
1.1	26.04.2024	1 ^η ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΛΟΓΩ ΑΛΛΑΓΗΣ ΝΟΜΙΚΗΣ ΜΟΡΦΗΣ
1.2	19.09.2025	2 ^η ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΠΑΡΑΓΡΑΦΟΥΣ §4.2, §4.6

Κατάλογος Αποδεκτών Ελεγχόμενων Αντιγράφων

A/A	Θέση Εργασίας
ΠΡΩΤΟΤΥΠΟ	ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΙΑΚΕΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ Ε.Ε. (ΥΔΠ στο Ηλεκτρονικό Master File)
01 και 02	Ε.ΣΥ.Δ. (ΕΘΝΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΗΣ)
03	UNIVAB

Υπεύθυνος Σύνταξης	Υπεύθυνος Έγκρισης	Σελίδα
Υπεύθυνη Διαχείρισης Ποιότητας	Διαχειριστής Ε.Ε.	1 από 10

ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΙΑΚΕΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ Ε.Ε. ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ				
Έγγραφο	Κωδικός	Έκδοση	Τροποποίηση	Ημ/νια Ισχύος
Διαδικασία Χειρισμού Παραπόνων, Ενστάσεων, Αμφισβητήσεων, Προσφυγών και Διερεύνησης Ικανοποίησης Πελατών	Δ 03	1	2	19/09/2025

**ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ, ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΕΩΝ, ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ,
ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ**

1. Σκοπός

Σκοπός της παρούσας Διαδικασίας είναι να περιγράψει τον τρόπο με τον οποίο ο Φορέας Πιστοποίησης και Ελέγχου (ΦΠΕ), αντιμετωπίζει την εκδήλωση παραπόνων, αμφισβητήσεων, ενστάσεων και προσφυγών κατά των αποφάσεών του από τους πελάτες του, καθώς και τον τρόπο με τον οποίο διερευνά το βαθμό ικανοποίησής τους από τη μεταξύ τους συναλλαγή. Συγκεκριμένα η παρούσα Διαδικασία αποσκοπεί στην υλοποίηση της πολιτικής για τον τρόπο λήψης, καταγραφής και διαχείρισης παραπόνων αμφισβητήσεων, ενστάσεων και προσφυγών και λοιπών παρατηρήσεων ή προτάσεων βελτίωσης, υπό την μορφή των θετικών ή αρνητικών σχολίων, που υποβάλλονται από όλα τα, ενδιαφερόμενα με τις παρεχόμενες υπηρεσίες αξιολόγησης συμμόρφωσης, μέρη προς τον ΦΠΕ.

Στο πλαίσιο του σχετικού χειρισμού, περιγράφονται οι ενέργειες που λαμβάνονται προκειμένου να διερευνηθεί η ορθότητα των υποβληθέντων παραπόνων, καταγγελιών, αμφισβητήσεων, ενστάσεων, προσφυγών ή/ και των παρατηρήσεων, τα μέτρα εξάλειψης τυχόν προβλημάτων που προέκυψαν με υπαιτιότητα του ΦΠΕ, καθώς και ο τρόπος αποφυγής επανάληψής τους.

2. Υπεύθυνοι Εφαρμογής – Εμπλεκόμενα Πρόσωπα

Υπεύθυνος εφαρμογής της διαδικασίας είναι ο Υπεύθυνος Διαχείρισης της Ποιότητας, σε συνεργασία με τον Τεχνικό Διευθυντή και τον Διαχειριστή Ε.Ε. και σε αυτή εμπλέκεται όλο το προσωπικό του ΦΠΕ που συναλλάσσεται ή έρχεται σε επαφή με πελάτες.

3. Σχετικά Έγγραφα

Εγχειρίδιο Ποιότητας, Κεφ. 13

Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης

Διαδικασία Εσωτερικών Επιθεωρήσεων, Δ_13

Διαδικασία Διορθωτικών και Προληπτικών Ενεργειών, Δ_14

Διαδικασία Ελέγχου Μη Συμμορφούμενων Εργασιών, Δ_17

Υπεύθυνος Σύνταξης	Υπεύθυνος Έγκρισης	Σελίδα
Υπεύθυνη Διαχείρισης Ποιότητας	Διαχειριστής Ε.Ε.	2 από 10

ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΙΑΚΕΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ Ε.Ε. ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ				
Έγγραφο	Κωδικός	Έκδοση	Τροποποίηση	Ημ/νια Ισχύος
Διαδικασία Χειρισμού Παραπόνων, Ενστάσεων, Αμφισβητήσεων, Προσφυγών και Διερεύνησης Ικανοποίησης Πελατών	Δ 03	1	2	19/09/2025

4. Περιγραφή Διαδικασίας

Χειρισμός Παραπόνων και Αμφισβητήσεων

Ο Φορέας Πιστοποίησης και Ελέγχου (ΦΠΕ) στο πλαίσιο της θεμελίωσης και διατήρησης μίας καλής, αξιόπιστης και ειλικρινούς συνεργασίας με τους πελάτες του, επιδιώκει συστηματικά την αξιολόγηση από μέρους τους, θεωρώντας την ως ένα μέσο για τη συνεχή βελτίωση του έργου του (παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης/αξιολόγησης συμμόρφωσης – conformity assessment body), των σχετικών υπηρεσιών επιθεωρήσεων αξιολόγησης συμμόρφωσης και της γενικότερης εξυπηρέτησης που προσφέρει. Η ανατροφοδότηση του ΦΠΕ με τα σχετικά δεδομένα θεωρείται σημαντική παράμετρος για τη λήψη στρατηγικών αποφάσεων ανάπτυξης εργασιών και διαμόρφωσης πολιτικής από τη Διοίκηση του ΦΠΕ.

4.1 Οι πελάτες, αλλά και κάθε άλλο, ενδιαφερόμενο με τη λειτουργία της πιστοποίησης, μέρος, εκφράζουν τα ενδεχόμενα παράπονα και τις αμφισβητήσεις τους στον Φορέα Πιστοποίησης και Ελέγχου, είτε προφορικά, είτε και εγγράφως μέσα από τους καθιερωμένους συνήθεις διαύλους επικοινωνίας (επιστολές, τηλεομοιοτυπία, ηλεκτρονική αλληλογραφία κλπ). Ανεξάρτητα με τον πρωτογενή τρόπο λήψης των παραπόνων και των αμφισβητήσεων, όλα τα παράπονα καταγράφονται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας στο ειδικό προς το σκοπό αυτό *Έντυπο Καταγραφής Παραπόνων Δ03_EN01*, σε συνεργασία με τους αρχικούς αποδέκτες αυτών ή/και με τον παραπονούμενο αν κριθεί σκόπιμο, ώστε να αποσαφηνιστεί πλήρως το περιεχόμενο τους και το ακριβές αντικείμενο της καταγγελίας/παραπόνου. Επισημαίνεται ότι κάθε μέλος του προσωπικού που καθίσταται αποδέκτης παραπόνου ενδιαφερόμενου μέρους με οποιοδήποτε τρόπο, οφείλει να ενημερώσει άμεσα τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας ώστε αυτός να προβεί στις δέουσες ενέργειες. Ο ΦΠΕ έχει αναγράψει στον Γενικό Κανονισμό Πιστοποίησης ότι επιθυμεί να λαμβάνει γνώση για οποιοδήποτε παράπονο ή σχόλιο προκύπτει από τον επιθεωρούμενο. Το *Έντυπο Καταγραφής Παραπόνων* διατίθεται σε ελεύθερη πρόσβαση και από την ιστοσελίδα του ΦΠΕ μαζί με έγκυρο αντίγραφο της παρούσας Διαδικασίας.

Υπεύθυνος Σύνταξης	Υπεύθυνος Έγκρισης	Σελίδα
Υπεύθυνη Διαχείρισης Ποιότητας	Διαχειριστής Ε.Ε.	3 από 10

ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΙΑΚΕΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ Ε.Ε. ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ				
Έγγραφο	Κωδικός	Έκδοση	Τροποποίηση	Ημ/νια Ισχύος
Διαδικασία Χειρισμού Παραπόνων, Ενστάσεων, Αμφισβητήσεων, Προσφυγών και Διερεύνησης Ικανοποίησης Πελατών	Δ 03	1	2	19/09/2025

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Ο ΦΠΕ ενθαρρύνει τους πελάτες και τα λοιπά ενδιαφερόμενα μέρη να υποβάλλουν γραπτώς τυχόν παράπονα, καταγγελίες ή/και αμφισβητήσεις των αποφάσεων του ΦΠΕ που τους αφορούν. Ο ΦΠΕ δηλώνει ρητά ότι η υποβολή παραπόνων, καταγγελιών, ενστάσεων ή/και προσφυγών κατά των αποφάσεών του, ΔΕΝ δύναται να επιφέρει ουδεμία επίπτωση στον παραπονούμενο / καταγγέλλοντα και ΔΕΝ δύναται να σηματοδοτήσει κάποιου είδους προκατάληψη ή μη ισότιμη μεταχείριση του παραπονούμενου / καταγγέλλοντα από τον ΦΠΕ. Σε καμία περίπτωση ο ΦΠΕ ΔΕΝ τηρεί κάποιου είδους “μαύρη λίστα” πελατών ή ενδιαφερομένων μερών που έχουν υποβάλει παράπονα ή καταγγελίες και ΔΕΝ αρνείται την παροχή των υπηρεσιών του σε αυτούς.

4.2 Η απόφαση επίλυσης του παραπόνου ή της ένστασης λαμβάνεται, ανασκοπείται και εγκρίνεται, από πρόσωπα μη εμπλεκόμενα στις δραστηριότητες πιστοποίησης που σχετίζονται με το παράπονο ή την ένσταση. Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας σε συνεργασία με τον Γενικό Διευθυντή/Διαχειριστή Ε.Ε. (εφόσον κριθεί σκόπιμα σχετικά), τον Τεχνικό Διευθυντή ή/και κατάλληλο Επιθεωρητή και ανάλογα σε ποια θεματικά πεδία δραστηριοτήτων εστιάζονται τα παράπονα ή ενστάσεις, προβαίνουν στα κάτωθι:

- αξιολογούν τη σημασία και τη βαρύτητα των δυνητικών επιπτώσεων που επιφέρει η ενδεχόμενη βασιμότητα των παραπόνων/καταγγελιών
- διερευνούν τη βασιμότητά τους (κατά πόσο δηλαδή ευσταθούν και κατά πόσον υφίσταται υπαιτιότητα του Φορέα Πιστοποίησης και Ελέγχου) και σε ενδεχόμενη περίπτωση που κρίνονται βάσιμα, εντοπίζουν τις αιτίες πρόκλησής τους. Για τον σκοπό αυτό δύναται, μεταξύ άλλων, να αποφασιστεί η διενέργεια έκτακτης σχετικής εσωτερικής επιθεώρησης (κάθετης ή/και οριζόντιας) που περιλαμβάνει και ελέγχους/επαληθεύσεις αποτελεσμάτων διεξαχθέντων επιθεωρήσεων, ελέγχους εγγράφων και διασταυρώσεις περιεχόμενων διαφορετικών Αρχείων κλπ.
- σε περίπτωση που από τη διερεύνηση ενός παραπόνου/καταγγελίας τεθεί σε αμφισβόλια η ορθότητα ή η αξιοπιστία των αποτελεσμάτων της επιθεώρησης ή/και των λοιπών υπηρεσιών αξιολόγησης συμμόρφωσης που παρέχονται από τον ΦΠΕ τότε ο Τεχνικός Διευθυντής σε συνεργασία με τον ΥΔΠ, εξετάζει την πιθανότητα να επηρεάστηκαν και αποτελέσματα επιθεωρήσεων και άλλων πελατών της ίδιας ή/και άλλης κατηγορίας ή σχήματος πιστοποίησης, ενώ ο Υπεύθυνος Διαχείρισης

Υπεύθυνος Σύνταξης	Υπεύθυνος Έγκρισης	Σελίδα
Υπεύθυνη Διαχείρισης Ποιότητας	Διαχειριστής Ε.Ε.	4 από 10

ΔΩΔΕΚΑΗΣΙΑΚΕΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ Ε.Ε. ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ				
Έγγραφο	Κωδικός	Έκδοση	Τροποποίηση	Ημ/νια Ισχύος
Διαδικασία Χειρισμού Παραπόνων, Ενστάσεων, Αμφισβητήσεων, Προσφυγών και Διερεύνησης Ικανοποίησης Πελατών	Δ 03	1	2	19/09/2025

Ποιότητας οφείλει κατόπιν να ειδοποιήσει άμεσα κάθε ενδιαφερόμενο του οποίου τα αποτελέσματα διαπιστωμένα τίθενται εν αμφιβόλω.

- αποφασίζουν για τις άμεσες διορθωτικές ενέργειες (διορθώσεις) που δύναται να ληφθούν προς άρση των βραχυπρόθεσμων επιπτώσεων των βάσιμων παραπόνων/καταγγελιών, σύμφωνα με τις προβλέψεις της σχετικής Διαδικασίας Διορθωτικών και Προληπτικών Ενεργειών (Δ_14),
- εξετάζουν το ενδεχόμενο της απαίτησης λήψης πρόσθετων διορθωτικών ή/και προληπτικών ενεργειών προς αποφυγή εκδήλωσης των συγκεκριμένων παραπόνων/καταγγελιών από οποιοδήποτε πελάτη στο μέλλον, σύμφωνα με τις προβλέψεις της σχετικής Διαδικασίας Διορθωτικών και Προληπτικών Ενεργειών (Δ_14),
- σε κάθε περίπτωση ενημερώνουν άμεσα για την λήψη του παραπόνου/καταγγελίας/ ενστάσεων/ αμφισβητήσεων με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου τον ενδιαφερόμενο και με την ολοκλήρωση με αντίστοιχο μήνυμα τον ενδιαφερόμενο (εντός 10 εργάσιμων ημερών από της αρχικής λήψης του παραπόνου/καταγγελίας) σχετικά με το παράπονο που εξέφρασε, τη βασιμότητά του και τα διορθωτικά μέτρα που αποφασίστηκαν, κατόπιν της οριστικής εξαγωγής συμπερασμάτων σε σχέση με αυτό. Η τελική ενημέρωση και οι οριστικές αποφάσεις του ΦΠΕ διαβιβάζονται εγγράφως με ευθύνη του Διαχειριστή Ε.Ε. εντός το αργότερο 1 μηνός από της αρχικής λήψης του παραπόνου/προσφυγής/καταγγελίας. Εάν η ενδελεχής διερεύνηση της βασιμότητας του παραπόνου ή/και ο τρόπος που επιλέχθηκε για την αντιμετώπισή του, καθίστανται για αντικειμενικούς λόγους χρονοβόρες διαδικασίες, ο ΥΔΠ ενημερώνει εγγράφως και σε τακτά χρονικά διαστήματα τον παραπονούμενο/καταγγέλλοντα για τη σχετική πρόοδο των εργασιών διερεύνησης και αντιμετώπισης.
- ενημερώνουν τον Γενικό Διευθυντή/Διαχειριστή Ο.Ε. του ΦΠΕ εάν αυτό κριθεί αναγκαίο, ειδικά εφόσον απαιτηθεί η απευθείας επικοινωνία με τον παραπονούμενο/καταγγέλλοντα να γίνει στο ανώτατο επίπεδο Διοίκησης.

Χειρισμός Ενστάσεων και Προσφυγών

Υπεύθυνος Σύνταξης	Υπεύθυνος Έγκρισης	Σελίδα
Υπεύθυνη Διαχείρισης Ποιότητας	Διαχειριστής Ε.Ε.	5 από 10

ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΙΑΚΕΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ Ε.Ε. ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ				
Έγγραφο	Κωδικός	Έκδοση	Τροποποίηση	Ημ/νια Ισχύος
Διαδικασία Χειρισμού Παραπόνων, Ενστάσεων, Αμφισβητήσεων, Προσφυγών και Διερεύνησης Ικανοποίησης Πελατών	Δ 03	1	2	19/09/2025

4.3 Οι προς εξέταση προσφυγές ή ενστάσεις κατά αποφάσεων του ΦΠΕ πρέπει να υποβάλλονται γραπτώς , επώνυμα και να είναι σαφείς και τεκμηριωμένες. Επιπλέον ο θιγόμενος δύναται και δικαιούται να εκθέσει και προφορικά τις απόψεις του, τόσο στον Τεχνικό Διευθυντή όσο και στον Γενικό Δντή/Διαχειριστή Ε.Ε., εάν το επιθυμεί. Ο ΦΠΕ έχει αναγράψει με σαφήνεια στον Γενικό Κανονισμό Πιστοποίησης ότι επιθυμεί να λαμβάνει γνώση για οποιοδήποτε παράπονο ή σχόλιο προκύπτει από τον ελεγχόμενο.

4.4 Ο Τεχνικός Διευθυντής του Φορέα Πιστοποίησης και Ελέγχου παραλαμβάνει τις προσφυγές ή ενστάσεις και αναθέτει στον Υπεύθυνο Διαχείρισης της Ποιότητας την αρχική εξέτασή τους με σκοπό την υποβολή γραπτού πορίσματος σε αυτόν εντός τακτού χρονικού διαστήματος (10 εργάσιμων ημερών). Ο ΥΔΠ ΔΕΝ διαθέτει καμία εξουσιοδότηση για απόρριψη της προσφυγής, ένστασης, καταγγελίας ή παραπόνου κατά το στάδιο αυτό της αρχικής εξέτασης. Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης της Ποιότητας καταγράφει την υποβληθείσα προσφυγή ή ένσταση στο *Έντυπο Υποβολής/Καταγραφής Παραπόνων, Δ03.EN01* και προσδιορίζει τους τομείς λειτουργίας και τις δραστηριότητες του ΦΠΕ που πιθανόν να αφορούν το υπό εξέταση θέμα. Στο πλαίσιο της διερεύνησης αυτής δύναται να διενεργηθεί έλεγχος όλων των σχετικών εγγραφών στα αντίστοιχα αρχεία. Όταν το παράπονο, προσφυγή ή άλλη περίπτωση εγείρουν αμφιβολίες σχετικά με τη συμμόρφωση του ΦΠΕ με τις πολιτικές ή τις διαδικασίες του ή με τις απαιτήσεις των Κριτηρίων Διαπίστευσης, ο Υπεύθυνος Διαχείρισης της Ποιότητας μεριμνά για τη διενέργεια Εσωτερικής Επιθεώρησης των εμπλεκόμενων τομέων δραστηριοτήτων και ευθυνών ή/και εφόσον είναι εφικτό, υποδεικνύει κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες, σύμφωνα με τις αντίστοιχες διαδικασίες.

4.5 Ειδικότερα επισημαίνεται ότι σε περίπτωση που γίνει ένσταση στον ΦΠΕ με θέμα παραβίαση των κανόνων δεοντολογίας, ανεξαρτησίας και αμεροληψίας από πλευράς των Επιθεωρητών (πχ ότι ο σύμβουλος του επιθεωρούμενου οργανισμού ή ο ίδιος ο επιθεωρούμενος οργανισμός και ο Επιθεωρητής που είχε διενεργήσει την αξιολόγηση συμμόρφωσης, είχαν οποιαδήποτε σχέση) , τότε και εφόσον η διερεύνηση τεκμηριώσει τη βασιμότητα της ένστασης ο ΦΠΕ υποχρεούται να προχωρήσει τουλάχιστον στις παρακάτω ενδεικτικές ενέργειες: α) παύση της συνεργασίας με τον συγκεκριμένο Επιθεωρητή και δημοσιοποίηση του ονόματος του στον διαδικτυακό τόπο (ιστοσελίδα) του ΦΠΕ β) επανάληψη της

Υπεύθυνος Σύνταξης	Υπεύθυνος Έγκρισης	Σελίδα
Υπεύθυνη Διαχείρισης Ποιότητας	Διαχειριστής Ε.Ε.	6 από 10

ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΙΑΚΕΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ Ε.Ε. ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ				
Έγγραφο	Κωδικός	Έκδοση	Τροποποίηση	Ημ/νια Ισχύος
Διαδικασία Χειρισμού Παραπόνων, Ενστάσεων, Αμφισβητήσεων, Προσφυγών και Διερεύνησης Ικανοποίησης Πελατών	Δ 03	1	2	19/09/2025

συγκεκριμένης αξιολόγησης συμμόρφωσης, με έξοδα που επιβαρύνουν τον ΦΠΕ. γ) Διερεύνηση της έκτασης των επιπτώσεων από την δραστηριοποίηση του συγκεκριμένου Επιθεωρητή και σε έτερα έργα πιστοποίησης/αξιολόγησης συμμόρφωσης δ) ανασκόπηση/αναθεώρηση της Εκτιμής Διακινδύνευσης Αμεροληψίας του ΦΠΕ και λήψη πρόσθετων μέτρων μείωσης της αντίστοιχης διακινδύνευσης.

- 4.6 Επιπλέον κατόπιν απαίτησης του ενδιαφερόμενου και σε περίπτωση που κάποιος εσωτερικό ή εξωτερικό μέλος του ΦΠΕ δεν μπορεί να προβεί σε διερεύνηση ο Φορέας Πιστοποίησης μπορεί να απευθυνθεί σε μέλος της Επιτροπής Ανεξαρτησίας και να βοηθήσει στην συλλογή και επαλήθευση όλων των απαραίτητων πληροφοριών (στο μέτρο του δυνατού) ώστε να προχωρήσει στη λήψη απόφασης για το παράπονο ή την ένσταση. Την λήψη της απόφασης σε αυτή την περίπτωση την λαμβάνει η Επιτροπή Αμεροληψίας.
- 4.7 Το αρχικό πόρισμα από τη διενέργεια της εξέτασης ελέγχεται, συμπληρώνεται κατάλληλα (εφόσον κριθεί σκόπιμο) και εγκρίνεται από τον Τεχνικό Δντή, αναγράφεται σε ειδική θέση στο Έντυπο Υποβολής/Καταγραφής Παραπόνων/Προσφυγών (Δ03_EN01) και διαβιβάζεται στον Γενικό Δντή/Διαχειριστή Ο.Ε., ο οποίος ενημερώνει γραπτώς (με σχετική επιστολή) τον ενδιαφερόμενο που υπέβαλε την ένσταση ή την προσφυγή περί των αποφάσεων που ελήφθησαν, εντός το αργότερο ενός (1) μηνός από της αρχικής υποβολής της προσφυγής/ένστασης. Εάν για οποιοδήποτε λόγο προκύψει καθυστέρηση τότε ο ΥΔΠ ενημερώνει επί της πορείας εξέτασης της ένστασης ή της προσφυγής, τον πελάτη εγγράφως και σε τακτά χρονικά διαστήματα (περίπου κάθε εβδομάδα). Συγκεκριμένα στο παραπάνω έντυπο τεκμηριώνεται και η σχετική υποχρέωση για περιοδική ενημέρωση (μέσω ανάλογων επιστολών / αναφορών προόδου) του πελάτη σχετικά με τη πορεία αντιμετώπισης του παραπόνου, της ένστασης ή της αμφισβήτησης που κατέθεσε, ειδικά όταν το όλο θέμα δεν επιλύεται σε σύντομο χρονικό διάστημα, αλλά διαφαίνεται ότι εξαντλείται το αρχικό χρονικό διάστημα του 1 μηνός που προαναφέρθηκε.
- 4.8 Επισημαίνεται ότι σε όλα τα στάδια διερεύνησης και εξέτασης της υποβληθείσας προσφυγής (παραπόνου, αμφισβήτησης, ένστασης κατά του ΦΠΕ) τα πρόσωπα που εμπλέκονται αφενός μεν δεν έχουν οποιαδήποτε σχέση με τον προσφεύγοντα (διαφορετικά υποχρεούνται να τη δηλώσουν άμεσα στον Γενικό Δντή/Διαχειριστή Ο.Ε. του ΦΠΕ και να εξαιρεθούν της διαδικασίας εξέτασης), αφετέρου δε είναι σε κάθε περίπτωση ανεξάρτητα από οποιαδήποτε

Υπεύθυνος Σύνταξης	Υπεύθυνος Έγκρισης	Σελίδα
Υπεύθυνη Διαχείρισης Ποιότητας	Διαχειριστής Ε.Ε.	7 από 10

ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΙΑΚΕΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ Ε.Ε. ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ				
Έγγραφο	Κωδικός	Έκδοση	Τροποποίηση	Ημ/νια Ισχύος
Διαδικασία Χειρισμού Παραπόνων, Ενστάσεων, Αμφισβητήσεων, Προσφυγών και Διερεύνησης Ικανοποίησης Πελατών	Δ 03	1	2	19/09/2025

δραστηριότητα αξιολόγησης συμμόρφωσης ΣΔ, εγκατάστασης ή προϊόντος του προσφεύγοντος.

4.9 Σε κάθε περίπτωση τηρούνται λεπτομερή αρχεία της εξέτασης της ένστασης/προσφυγής και αποδεικτικά στοιχεία τεκμηριωμένης αντιμετώπισής της σε συνθήκες διαφάνειας και της μέγιστης δυνατής αντικειμενικότητας. Τα εν λόγω αρχεία καθίστανται διαθέσιμα προς τους εντεταλμένους επιθεωρητές/αξιολογητές του Φορέα Διαπίστευσης και του ιδιοκτήτη του αντίστοιχου Σχήματος Πιστοποίησης προς έλεγχο.

4.10 Ειδικά και σε ότι αφορά διαπιστωμένες παραβιάσεις θεμάτων και απαιτήσεων αμεροληψίας, επισημαίνεται ότι αυτά τα φαινόμενα σηματοδοτούν ανασκόπηση και αναθεώρηση της αντίστοιχης Εκτίμησης Διακινδύνευσης Αμεροληψίας του ΦΠΕ και ενδεχόμενη λήψη πρόσθετων μέτρων μείωσης του επιπέδου διακινδύνευσης.

Διερεύνηση Ικανοποίησης Πελατών

4.11 Με ευθύνη του Υπεύθυνου Διαχείρισης Ποιότητας διανέμεται σε κάθε εξουσιοδοτημένο Επιθεωρητή το *Ερωτηματολόγιο Διερεύνησης Ικανοποίησης Πελατών Δ03_EN02*, το οποίο οφείλει να δώσει στον επιθεωρούμενο πελάτη στο πέρας κάθε επιθεώρησης αξιολόγησης συμμόρφωσης και κατά τη διάρκεια της καταληκτικής συνεδρίας. Στο *Ερωτηματολόγιο Διερεύνησης Ικανοποίησης Πελατών Δ03_EN02*, ο εκπρόσωπος του πελάτη καλείται να βαθμολογήσει και να περιγράψει (εάν το επιθυμεί) σε ποια σημεία είναι ικανοποιημένος από το επίπεδο της παροχής υπηρεσιών του ΦΠΕ καθώς και της γενικότερης μεταξύ τους συναλλαγής, ώστε να αναφέρει τυχόν παρατηρήσεις ή παράπονα που ανέκυψαν. Εναλλακτικά το Έντυπο καθίσταται διαθέσιμο στον πελάτη με ηλεκτρονική αποστολή κατά την παράδοση του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης (εφόσον εκδοθεί), ενώ ταυτόχρονα είναι και διαθέσιμο στην ιστοσελίδα του ΦΠΕ σε ελεύθερη πρόσβαση.

4.12 Ο ΥΔΠ εφόσον χρειαστεί επικοινωνεί με τον πελάτη προκειμένου να διασφαλίσει την αποστολή του συμπληρωμένου ερωτηματολογίου. Τα σημεία στα οποία καλούνται οι πελάτες του ΦΠΕ να τον αξιολογήσουν, ενδεικτικά μπορεί να είναι τα ακόλουθα :

Υπεύθυνος Σύνταξης	Υπεύθυνος Έγκρισης	Σελίδα
Υπεύθυνη Διαχείρισης Ποιότητας	Διαχειριστής Ε.Ε.	8 από 10

ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΙΑΚΕΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ Ε.Ε. ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ				
Έγγραφο	Κωδικός	Έκδοση	Τροποποίηση	Ημ/νια Ισχύος
Διαδικασία Χειρισμού Παραπόνων, Ενστάσεων, Αμφισβητήσεων, Προσφυγών και Διερεύνησης Ικανοποίησης Πελατών	Δ 03	1	2	19/09/2025

- Ο χρόνος ανταπόκρισης κατά τα διάφορα στάδια του έργου πιστοποίησης συμπεριλαμβανομένης της επαρκούς τήρησης του Προγράμματος/Σχεδίου Επιθεώρησης , καθώς και η γενικότερη συνέπεια στην τήρηση των σχετικών συμβατικών ή άλλων δεσμεύσεων στο πλαίσιο των παρεχόμενων υπηρεσιών αξιολόγησης συμμόρφωσης.
- Η ευγένεια, η εχεμύθεια, η εμπιστευτικότητα, η αμεροληψία και η γενικότερη συμπεριφορά και τήρηση επαγγελματικής ηθικής και δεοντολογίας εκ μέρους των Επιθεωρητών του ΦΠΕ.
- Η τιμολογιακή πολιτική και οι απαιτούμενοι τρόποι πληρωμής.
- Η σαφήνεια, η ακρίβεια, η επάρκεια τεκμηρίωσης και η αξιοπιστία των ευρημάτων της επιθεώρησης αξιολόγησης συμμόρφωσης/πιστοποίησης.
- Η ευκολία επικοινωνίας, η ταχύτητα εξυπηρέτησης, το επίπεδο παροχής αναγκών διευκρινήσεων και επίλυσης αποριών και η ευγένεια του διοικητικού προσωπικού και της Γραμματείας του Φορέα Πιστοποίησης και Ελέγχου

4.13 Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας φέρει την ευθύνη για τη στατιστική επεξεργασία των αποτελεσμάτων της διερεύνησης του βαθμού ικανοποίησης των πελατών του ΦΠΕ σε ετήσια βάση, τη σύνταξη κατάλληλης σχετικής έκθεσης συμπερασμάτων και την παρουσίαση των αποτελεσμάτων κατά τη διενέργεια των τακτικών ή/και έκτακτων ανασκοπήσεων από τη Διοίκηση. Τα Πρακτικά των Ανασκοπήσεων από τη Διοίκηση όπου μεταξύ άλλων εξετάζεται και η αντιμετώπιση των παραπόνων και ενστάσεων που υπεβλήθησαν στον ΦΠΕ καθίστανται διαθέσιμα προς τους εντεταλμένους επιθεωρητές/αξιολογητές του Φορέα Διαπίστευσης και τυχόν ιδιοκτήτη Σχήματος Πιστοποίησης προς έλεγχο.

5. Τήρηση Αρχείων

5.1 Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης της Ποιότητας τηρεί:

Υπεύθυνος Σύνταξης	Υπεύθυνος Έγκρισης	Σελίδα
Υπεύθυνη Διαχείρισης Ποιότητας	Διαχειριστής Ε.Ε.	9 από 10

ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΙΑΚΕΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ Ε.Ε. ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ				
Έγγραφο	Κωδικός	Έκδοση	Τροποποίηση	Ημ/νια Ισχύος
Διαδικασία Χειρισμού Παραπόνων, Ενστάσεων, Αμφισβητήσεων, Προσφυγών και Διερεύνησης Ικανοποίησης Πελατών	Δ 03	1	2	19/09/2025

Αρχείο Παραπόνων, Ενστάσεων, Καταγγελιών και Ικανοποίησης Πελατών, στο οποίο αρχειοθετεί τα Έντυπα Καταγραφής Παραπόνων, τα Ερωτηματολόγια Διερεύνησης Ικανοποίησης Πελατών, τα δεδομένα στατιστικής επεξεργασίας από την ετήσια διερεύνηση ικανοποίησης πελατών, όπως και την όποια αλληλογραφία έλαβε χώρα μεταξύ του ΦΠΕ και του πελάτη στο πλαίσιο διερεύνησης και αντιμετώπισης του τυχόν παραπόνου, ένστασης, καταγγελίας, αμφισβήτησης ή/και προσφυγής, καθώς και της ανίχνευσης του επιπέδου ικανοποίησής του. Στο ίδιο Αρχείο καταχωρούνται και ακριβή ενυπόγραφα αντίγραφα των οριστικών αποφάσεων που ελήφθησαν και αφορούσαν την εξέταση ένστασης ή/και προσφυγής κατά αποφάσεων του ΦΠΕ.

Υπεύθυνος Σύνταξης	Υπεύθυνος Έγκρισης	Σελίδα
Υπεύθυνη Διαχείρισης Ποιότητας	Διαχειριστής Ε.Ε.	10 από 10