

ΕΒΕΤΑΜ Α.Ε.	
Κωδικός : GP-QM-05 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ και ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	ΕΚΔΟΣΗ 5.3 /21.3.19

1. ΣΚΟΠΟΣ

Η διαδικασία αυτή καθορίζει τον τρόπο εξέτασης και επίλυσης των παραπόνων και των ενστάσεων που υποβάλλονται στην ΕΒΕΤΑΜ από τους πελάτες ή άλλα μέρη.

2. ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ – ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΑ ΠΡΟΣΩΠΑ

Υπεύθυνος εφαρμογής της παρούσας διαδικασίας είναι ο Υπεύθυνος Διαχείρισης της Ποιότητας της Εταιρείας και ο Γενικός Διευθυντής με την συνεργασία των εμπλεκομένων.

3. ΟΡΙΣΜΟΙ

Ένσταση : Εναντιολογία που εκφράζεται εκ μέρους τρίτου σχετικά με απόφαση της ΕΒΕΤΑΜ για χορήγηση, ανάκληση ή αναστολή πιστοποίησης.

Παράπονο : Διαμαρτυρία, έκφραση λύπης εκ μέρους του πελάτη για ενέργειες ή παραλείψεις της ΕΒΕΤΑΜ που σχετίζονται με την υλοποίηση του έργου.

4. ΥΠΟΒΟΛΗ ΕΝΣΤΑΣΗΣ, ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ

Τα προς εξέταση παράπονα και ενστάσεις μπορεί να υποβάλλονται γραπτώς απευθείας από τον πελάτη ή να καταγράφονται από μέλη του προσωπικού της ΕΒΕΤΑΜ, στα οποία γνωστοποιήθηκαν προφορικά. Πρέπει να είναι επώνυμα, σαφή και τεκμηριωμένα. Για την παραλαβή τους ενημερώνεται άμεσα ο πελάτης.

Ο Γενικός Διευθυντής της ΕΒΕΤΑΜ παραλαμβάνει ενστάσεις και παράπονα, και αναθέτει στον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας της Εταιρείας την εξέτασή τους και την υποβολή πορίσματος, το αργότερο σε διάστημα ενός μηνός, εκτός εάν η περίπτωση απαιτήσει διαφορετικά.

5. ΕΞΕΤΑΣΗ

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας της Εταιρείας καταγράφει το υποβληθέν παράπονο / ένσταση στο έντυπο υποβολής (**GP-QM-05/EN 01**) και προσδιορίζει τους τομείς και τις δραστηριότητες της ΕΒΕΤΑΜ, που πιθανόν να εμπλέκονται στο υπό εξέταση θέμα.

Στο πλαίσιο της εξέτασης αυτής μπορεί να γίνει έλεγχος των εγγραφών στα αντίστοιχα αρχεία.

Όταν εγείρονται αμφιβολίες σχετικά με τη συμμόρφωση της ΕΒΕΤΑΜ με τις πολιτικές ή τις διαδικασίες της ή με τις απαιτήσεις των **Κριτηρίων**, ο Υπεύθυνος Διαχείρισης της Ποιότητας της Εταιρείας μεριμνά για τη διενέργεια **Επιθεώρησης** των εμπλεκόμενων τομέων δραστηριοτήτων και ευθυνών ή, εφόσον είναι εφικτό, υποδεικνύονται από τον αντίστοιχο Υπεύθυνο Τμήματος **Διορθωτικές Ενέργειες**, σύμφωνα με τις αντίστοιχες διαδικασίες.

Το πόρισμα από τη διενέργεια της εξέτασης αναγράφεται σε ειδική θέση στο έντυπο υποβολής και διαβιβάζεται στον Γενικό Διευθυντή, ο οποίος ενημερώνει γραπτώς τον φορέα που υπέβαλε το παράπονο/ένσταση.

Η σχετική τεκμηρίωση υποβάλλεται κατά την ανασκόπηση του Σ.Δ.Π. από το Συμβούλιο για την Ποιότητα και αξιολογείται ενώ ο αριθμός των παραπόνων/ενστάσεων αποτελεί ένα από τα σημεία ελέγχου κατά την εφαρμογή της Διαδικασίας Παρακολούθησης και Ελέγχου Απόδοσης του Συστήματος (**GP-IMPRV**).

Για τα παράπονα ενημερώνεται και το Συμβούλιο Πιστοποίησης.

6. ΤΗΡΗΣΗ ΑΡΧΕΙΟΥ

Η ΕΒΕΤΑΜ τηρεί **Αρχείο** όλων των **Ενστάσεων-Παραπόνων** και των αντίστοιχων μέτρων που λαμβάνει, με ευθύνη του Υπεύθυνου Διαχείρισης της Ποιότητας της Εταιρείας.