

Διαδικασία Δ02

«Διαχείριση Παραπόνων και Ενστάσεων»

Δημιουργήθηκε σε αναθεώρηση Νο : 00 Από : Ι. Βαρδαλάχου ημερ : 08.03.2026	Ανασκοπήθηκε Από : Θ. Σπυρόπουλος ημερ : 16.03.2026	Εγκρίθηκε Από : Χ. Μπαρτζώκας ημερ : 16.03.2026
---	---	---

1. Πίνακας Περιεχομένων

1. Πίνακας Περιεχομένων.....	2
2. Σκοπός	3
3. Πεδίο Εφαρμογής.....	3
4. Ορισμοί.....	3
5. Αρμοδιότητες	3
6. Διαχείριση παραπόνων ή ενστάσεων.....	4
7. Σχετιζόμενα έγγραφα	5
8. Ιστορικό	5

2. Σκοπός

Σκοπός της παρούσας Διαδικασίας είναι να καθορίσει τον τρόπο με τον οποίον ανταποκρίνεται η Ομοσπονδία Εκτελωνιστών – Τελωνειακών Αντιπροσώπων της Ελλάδας (Ο.Ε.Τ.Ε.), ως Φορέας Πιστοποίησης Προσώπων, σε παράπονα και/ή ενστάσεις τρίτων που αφορούν τη δραστηριότητα της πιστοποίησης, ώστε να διασφαλίζεται η συμμόρφωση της διαχείρισης τους με τις απαιτήσεις των Διεθνών Προτύπων ISO/IEC 17024 και ISO 9001.

3. Πεδίο Εφαρμογής

Η Διαδικασία εφαρμόζεται σε όλη τη διεργασία της πιστοποίησης προσώπων για το Σχήμα Πιστοποίησης «Επάρκεια για Τελωνειακούς Αντιπροσώπους» και σε όλο το εμπλεκόμενο προσωπικό και συνεργάτες.

4. Ορισμοί

Σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο ISO/IEC 17000 (Αξιολόγηση Συμμόρφωσης – Λεξιλόγιο και γενικές αρχές), δίνεται παρακάτω η επεξήγηση όρων και τους ορισμούς εννοιών που ισχύουν για το Διεθνές Πρότυπο ISO/IEC 17024.

Αιτών: Πρόσωπο το οποίο έχει υποβάλλει αίτηση για να ενταχθεί στη διεργασία πιστοποίησης

Υποψήφιος: Αιτών ο οποίος πληροί τις προδιαγεγραμμένες προϋποθέσεις και έχει ενταχθεί στη διεργασία πιστοποίησης

Ένσταση: Αίτημα του αιτούντος υποψηφίου ή πιστοποιημένου προσώπου για επανεξέταση οποιασδήποτε απόφασης του Φορέα Πιστοποίησης η οποία σχετίζεται με το δικό του/της επιθυμητό καθεστώς πιστοποίησης

Παράπονο: Δήλωση δυσαρέσκειας, πέρα από ένσταση, από οποιοδήποτε άτομο ή οργανισμό προς έναν Φορέα Πιστοποίησης, η οποία σχετίζεται με τις δραστηριότητες του Φορέα ή κάποιου πιστοποιημένου προσώπου και αναμένεται απόκριση.

5. Αρμοδιότητες

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας είναι υπεύθυνος για την παραλαβή και την καταγραφή του παραπόνου ή της ένστασης, για τη διασφάλιση της αμεροληψίας της διερεύνησης του/της και την παρακολούθηση του/της, έως και την ολοκλήρωση της διερεύνησης, μέχρι και τη γνωστοποίηση των αποτελεσμάτων στον παραπονούμενο ή στον ενιστάμενο.

Επιπλέον, ο Υπεύθυνος Τμήματος Πιστοποίησης είναι αρμόδιος να δρομολογήσει τις διορθωτικές

ενέργειες, σε όποιες περιπτώσεις απαιτούνται, και να διασφαλίσει τη διαθεσιμότητα των πόρων για την υλοποίηση τους.

Επιπρόσθετα των παραπάνω, ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας είναι υπεύθυνος να παρουσιάζει συνοπτικά τον τρόπο διαχείρισης των παραπόνων και των ενστάσεων του έτους, στα πλαίσια της Ανασκόπησης από τη Διοίκηση, τόσο στις συνεδριάσεις της Επιτροπής Πιστοποίησης – Αμεροληψίας όσο και στο Διοικητικό Συμβούλιο.

6. Διαχείριση παραπόνων ή ενστάσεων

Ένα παράπονο ή μία ένσταση από ενδιαφερόμενο μέρος (αιτών, υποψήφιο, πιστοποιημένο επαγγελματία και/ή πελάτη) ενδέχεται να αποσταλεί στην Ομοσπονδία με οποιονδήποτε τρόπο, είτε σε ηλεκτρονική μορφή (email) είτε σε έντυπη (μέσω επιστολής). Η Γραμματεία της Ομοσπονδίας καταχωρεί το παράπονο ή την ένσταση στο πρωτόκολλο και το προωθεί άμεσα στον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας για την περαιτέρω διερεύνηση του.

Τα παράπονα ή οι ενστάσεις αναγνωρίζονται ως βάσιμα και δρομολογείται η διαχείριση τους, μόνον εφόσον έχουν υποβληθεί επώνυμα και τεκμηριωμένα. Στην αντίθετη περίπτωση, δεν θεωρούνται βάσιμα και απορρίπτονται.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας, μετά την παραλαβή του παραπόνου ή της ένστασης και εντός πέντε εργάσιμων ημερών, φροντίζει να αποστείλει απαντητικό email στον παραπονούμενο ή στον ενιστάμενο, ώστε να τον ενημερώνει για την άμεση έναρξη της διερεύνησης του θέματος του. Η διερεύνηση του παραπόνου ή της ένστασης αποσκοπεί αφενός μεν στην εποικοδομητική, αμερόληπτη και δίκαιη επίλυση του θέματος και αφετέρου στην ικανοποίηση του παραπονούμενου ή του ενιστάμενου. Εάν ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας δεν έχει εμπλακεί στις εξετάσεις και στην απόφαση πιστοποίησης της συγκεκριμένης υπόθεσης τότε αναλαμβάνει ο ίδιος να ασχοληθεί με την εξέταση της. Στην αντίθετη περίπτωση, διασφαλίζει ότι τα άτομα που θα ασχοληθούν θα είναι διαφορετικά και ανεξάρτητα από τους εμπλεκόμενους της αναφερόμενης υπόθεσης. Εάν το θέμα κριθεί πολύπλοκο ή σοβαρό ή αφορά υπόθεση προσωπικών δεδομένων τότε στη διερεύνηση του εμπλέκονται και οι νομικοί συνεργάτες της Ομοσπονδίας.

Σε όλες τις περιπτώσεις (παράπονο ή ένσταση), συγκεντρώνονται όλα τα τεκμήρια που αφορούν την υπόθεση (σχετικά αρχεία και υποβληθέντα στοιχεία) και ανάλογα με το πόρισμα που θα εκδοθεί από τους αρμόδιους, ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας συντάσσει τη γραπτή απάντηση – απόφαση της Ομοσπονδίας στον παραπονούμενο ή ενιστάμενο, αφού έχουν ληφθεί υπόψη τυχόν απαιτούμενες διορθωτικές ενέργειες που αποτρέπουν την επανάληψη του προβλήματος.

Ένα παράπονο ή μία ένσταση θεωρείται ότι έχει ολοκληρωθεί επιτυχώς μόνο στην περίπτωση που ο παραπονούμενος ή ενιστάμενος έχει ικανοποιηθεί πλήρως από την απάντηση της Ομοσπονδίας. Στην αντίθετη περίπτωση και αν αυτός επανέλθει, η διαχείριση του θέματος επαναλαμβάνεται, μέχρις ότου επιτευχθεί η ικανοποίησή του.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας διατηρεί ηλεκτρονικό αρχείο με τον κατάλογο όλων των παραπόνων και των ενστάσεων κάθε έτους, το οποίο περιέχει πληροφορίες που συνοψίζουν τα στάδια διερεύνησης του κάθε παραπόνου ή της ένστασης, συμπεριλαμβάνοντας και όλα τα αρχεία του εξεταζόμενου που τεκμηριώνουν τον τρόπο διαχείρισης του.

Ο κατάλογος με τα παράπονα και τις ενστάσεις του έτους, καθώς και ο τρόπος διαχείρισής τους, υποβάλλονται στις συνεδριάσεις της Επιτροπής Πιστοποίησης - Αμεροληψίας, προκειμένου τα μέλη της να αποφανθούν εάν η μεθοδολογία διαχείρισης ήταν αποτελεσματική, αμερόληπτη, διαφανής και διασφάλιζε την εμπιστευτικότητα. Η όποια απόφαση της Επιτροπής Πιστοποίησης – Αμεροληψίας καθώς και η συνοπτική παρουσίαση των παραπόνων και ενστάσεων του έτους, συμπεριλαμβάνονται στην εισήγηση του Υπεύθυνου Διαχείρισης Ποιότητας προς το Διοικητικό Συμβούλιο της Ομοσπονδίας, στα πλαίσια της Ανασκόπησης από τη Διοίκηση, ενώ παράλληλα ανατροφοδοτεί τις Οδηγίες για τη Διαχείριση των Απειλών και τη Διαδικασία για Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες.

7. Σχετιζόμενα έγγραφα

- ✓ Κατάλογος Παραπόνων και Ενστάσεων Ο.Ε.Τ.Ε.-ΦΠΠ-GFCB_Δ02_K01

8. Ιστορικό

Ο παρακάτω πίνακας παρέχει μια συνοπτική επισκόπηση των αλλαγών που έγιναν με την πάροδο του χρόνου στο αντίστοιχο έγγραφο.

Αναθεώρηση	Ημερομηνία	Αλλαγή	Συντάκτης
00	16.03.2026	Πρώτη εφαρμογή	Ιακωβίνα Βαρδαλάχου