

## Διαδικασία Χειρισμού Παραπόνων και Καταγγελιών

**Λήψη & Καταγραφή Παραπόνου/Καταγγελίας:** Τα παράπονα και οι καταγγελίες διατυπώνονται τηλεφωνικώς ή γραπτώς ή με e-mail ή ακόμα και με προσωπική επαφή. Κατά την εκδήλωση των παραπόνων από τον πελάτη του Φορέα ή των καταγγελιών τρίτων για πελάτες του Φορέα το αρμόδιο όργανο του Φορέα συμπληρώνει το Δελτίο Παραπόνων και Καταγγελιών στο οποίο περιγράφεται το πρόβλημα. Όταν είναι εφικτό ο Φορέας βεβαιώνει τον ενδιαφερόμενο για τη λήψη του παραπόνου. Όταν το παράπονο αφορά πιστοποιημένο πελάτη (καταγγελία), τότε ο Φορέας το λαμβάνει υπόψη του για τη αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας του συστήματος του πελάτη. Στην περίπτωση αυτή ο πελάτης ενημερώνεται για το παράπονο την κατάλληλη στιγμή.

**Διερεύνηση:** Το αρμόδιο όργανο του Φορέα σε συνεργασία με τα εμπλεκόμενα κατά περίπτωση τμήματα αναλύει τον βαθμό στον οποίον οι υπηρεσίες που προσφέρει ο οργανισμός δεν ικανοποιούν τις ποιοτικές απαιτήσεις του πελάτη. Επίσης, πραγματοποιεί έρευνα για τη διαπίστωση της αξιοπιστίας του παραπόνου και την επαλήθευση των πληροφοριών επικύρωσης του παραπόνου. Το ίδιο ισχύει και με τα παράπονα που αφορούν σε πιστοποιημένο πελάτη του Φορέα (καταγγελία).

**Ενέργειες Αντιμετώπισης:** Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας είναι αρμόδιος για την παρακολούθηση της ολοκλήρωσης των απαιτούμενων διορθωτικών ενεργειών, καθώς και για την πιστοποίηση της πληρότητας και της αποτελεσματικότητας των διορθωτικών ενεργειών. Όπου είναι εφικτό ο Φορέας ενημερώνει με αναφορές προόδου τον ενδιαφερόμενο.

Στη συνέχεια μπορείτε να κατεβάσετε το έντυπο παραπόνων των πελατών και καταγγελιών τρίτων για πελάτες του Φορέα.

A/A	Τίτλος	Έκδοση
1.	Δελτίο Παραπόνων και Καταγγελιών (	05/081208

Μπορείτε να αποστείλλετε το παράπονο ή την καταγγελία σας στην ηλεκτρονική διεύθυνση [info@a-cert.org](mailto:info@a-cert.org) ή στην ταχυδρομική διεύθυνση Τήλου 2, 546 38 Θεσσαλονίκη.

**Σημείωση:** Ο Φορέας χειρίζεται την παραλαβή, αξιολόγηση και λήψη αποφάσεων σχετικά με παράπονα πελατών που αφορούν τον ίδιο ή τους πιστοποιημένους πελάτες του

(καταγγελίες) εμπιστευτικά τόσο για το πρόσωπο που υπέβαλε το παράπονο όσο και για το θέμα που αφορά. Ο Φορέας, το άτομο που υπέβαλε το παράπονο (καταγγελία) και ο πελάτης του Φορέα στον οποίο αυτό αφορά, καθορίζουν το βαθμό δημοσιοποίησης του παραπόνου καθώς και την επίλυσή του.