

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ Δ.09

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ - ΣΧΟΛΙΑ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ	ΕΓΓΡΑΦΑ
01	<p>Στόχος είναι η άμεση αντιμετώπιση των παραπόνων των πελατών και η συλλογή στοιχείων που θα συμβάλλουν στην επίτευξη της συνεχούς βελτίωσης του ΣΔΠ και των Σχημάτων Πιστοποίησης του φορέα.</p> <p>Οι Πελάτες της Εταιρείας διατυπώνουν παράπονα, γραπτά ή προφορικά. Για τη γραπτή καταγραφή του παραπόνου είναι διαθέσιμη στον Πελάτη η Αναφορά Παραπόνου στην επίσημη ιστοσελίδα του φορέα.</p> <p>Όλη η διαδικασία χειρισμού των παραπόνων υπόκεινται στις απαιτήσεις της εμπιστευτικότητας που σχετίζεται με τον καταγγέλλοντα και το αντικείμενο της καταγγελίας</p> <p>Επίσης το ΕΛΙΝΠ, ως ΦΔΕΕ, έχει συντάξει και εφαρμόζει πολιτική διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων.</p>	Πελάτης	<p>ΕΔ/09/01: Αναφορά Παραπόνου</p> <p>ΕΔ/09/04 : Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων & Ενστάσεων</p>
02	Ο αποδέκτης του παραπόνου το κοινοποιεί στον Υπεύθυνο Ποιότητας αποστέλλοντας την Αναφορά Παραπόνου σε αυτόν.	Προσωπικό και Συνεργάτες της Εταιρείας	ΕΔ/09/01: Αναφορά Παραπόνου
03	Το Παράπονο του Πελάτη αξιολογείται σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο του Τμήματος στο οποίο αναφέρεται και εάν χρειαστεί και με τον αντίστοιχο Εξωτερικό Συνεργάτη.	Υπεύθυνος Ποιότητας και Υπεύθυνοι Τμημάτων	ΕΔ/09/01: Αναφορά Παραπόνου
04	Σε περίπτωση που το παράπονο δε γίνεται αποδεκτό, ενημερώνεται ο Πελάτης γραπτά και αιτιολογημένα, για τους λόγους τους οποίους ο φορέας δεν αποδέχεται το Παράπονο.	Υπεύθυνος Ποιότητας	ΕΔ/09/01: Αναφορά Παραπόνου
05	Σε περίπτωση που το Παράπονο του Πελάτη γίνει αποδεκτό και μπορεί να επιλυθεί άμεσα, προγραμματίζονται και υλοποιούνται όλες οι απαραίτητες ενέργειες για την επίλυση του προβλήματος και την πλήρη ικανοποίηση του Πελάτη, φροντίζοντας πάντα για την ενημέρωσή του και την καταγραφή των ενεργειών στην Αναφορά Παραπόνου	Υπεύθυνος Ποιότητας και Υπεύθυνοι Τμημάτων	ΕΔ/09/01: Αναφορά Παραπόνου
06	Αν το Παράπονο δεν μπορεί να επιλυθεί άμεσα, τότε ο Συντονιστής Συστήματος σε συνεργασία με τον αντίστοιχο Υπεύθυνο Τμήματος εξετάζουν τα σχετικά Αρχεία Ποιότητας και καθορίζουν τις απαραίτητες ενέργειες για την ικανοποίηση του Πελάτη, ενημερώνοντας ταυτόχρονα την Αναφορά με τις ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν.	Υπεύθυνος Ποιότητας και Υπεύθυνοι Τμημάτων	ΕΔ/09/01: Αναφορά Παραπόνου

07	Αν διαπιστωθεί ότι το Παράπονο απαιτεί τη λήψη πρόσθετων μέτρων για το χειρισμό μη συμμορφούμενων υπηρεσιών ή την αντιμετώπιση μιας μη συμμόρφωσης του ΣΔΠ της Εταιρείας, τότε ενεργοποιείται Διαδικασία Υλοποίησης Διορθωτικών και Προληπτικών Ενεργειών.	Υπεύθυνος Ποιότητας	Δ06: Υλοποίηση Διορθωτικών και Προληπτικών Ενεργειών
08	Ενημερώνεται και ο κατά περίπτωση (ΦΔΕΕ, Πιστοποίηση Προσώπων) Συγκεντρωτικός Πίνακας Παραπόνων Πελατών, ο οποίος τηρείται στο ΚΕΔΙΣΠ του φορέα.	Υπεύθυνος Ποιότητας	ΕΔ/09/02 ΕΔ/09/03 Συγκεντρωτικός Πίνακας Παραπόνων Πελατών
09	Τα Παράπονα Πελατών αποτελούν σημαντικό δείκτη ποιότητας γι' αυτό αναλύονται στατιστικά από τον Υπεύθυνο Ποιότητας, και τα αποτελέσματα παρουσιάζονται κατά τη διάρκεια Ανασκόπησης της Διοίκησης.	Υπεύθυνος Ποιότητας	Διενέργεια Ανασκόπησης Διοίκησης

ΑΝΑΦΟΡΑ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ

Ημερομηνία:

Εξεταστικό Κέντρο:

Διαβλητότητα
Επιτήρηση
Οργάνωση
Άλλο

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΥΝΤΑΞΑΝΤΑ Εξεταζόμενος Υπεύθυνος Κέντρου
Επιτηρητής Άλλο

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ:

ΑΠΟΔΟΧΗ

ΑΠΟΡΡΙΨΗ

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ/ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ

Ημερομηνία:

Ημερομηνία:

ΤΟ ΕΛ.ΙΝ.Π δεσμεύεται ότι εξασφαλίζει την εμπιστευτικότητα των προσωπικών δεδομένων που τηρεί στα αρχεία της. Όλα τα προσωπικά δεδομένα διαχειρίζονται σύμφωνα με την κείμενη Νομοθεσία.