



Τίτλος: Title:	Διαδικασία Παραπόνων - Ενστάσεων και Διορθωτικών - Προληπτικών Ενεργειών Complaints-Appeals and Preventive-Corrective Actions Process
Συμφωνία με: In Accordance with:	Clause 7.5, 7.6, 8.7 and 8.8 of EN ISO/IEC 17020:2012

Σκοπός: Scope:	Σκοπός της διαδικασίας είναι η περιγραφή του τρόπου με τον οποίο γίνεται ο χειρισμός από τον φορέα ελέγχου των παραπόνων και των ενστάσεων, τα οποία έρχονται σε γνώση του, καθώς και ο τρόπος με τον οποίο πραγματοποιούνται διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες. Η διαδικασία έχει καταστρωθεί με σκοπό την συμφωνία με τις συγκεκριμένες απαιτήσεις των παραγράφων 7.5 και 7.6, σε ότι αφορά τα παράπονα και τις ενστάσεις και των 8.7 και 8.8, σε ότι αφορά τις προληπτικές και τις διορθωτικές ενέργειες, του προτύπου EN ISO/IEC 17020:2012.
--------------------------	--

Περιγραφή: Description:	<p>Ο φορέας ελέγχου απαιτείται να έχει διαδικασία με την οποία θα δέχεται, θα αξιολογεί και θα λαμβάνει αποφάσεις, με την μορφή διορθωτικών ή προληπτικών ενεργειών, αναφορικά με ενδεχόμενα παράπονα ή ενστάσεις από την πλευρά των πελατών του.</p> <p>Κάθε παράπονο ή ένσταση λαμβάνεται μέσω της συμπλήρωσης από τον ενδιαφερόμενο του ειδικού εντύπου που υπάρχει στο σύστημα ποιότητας του φορέα για την καταγραφή του.</p> <p>Ο χειρισμός του παραπόνου είναι αρμοδιότητα του υπεύθυνου διασφάλισης ποιότητας (ΥΔΠ) του φορέα.</p> <p>Αρχικά ο ΥΔΠ αξιολογεί εάν πρόκειται για παράπονο ή ένσταση μετά από συνολική διερεύνηση και έλεγχο των συνθηκών του προβλήματος και την συγκέντρωση τεκμηρίων ακόμη και πέραν αυτών που προσκομίζονται από τον αιτούντα.</p> <p>Εν συνεχεία ο ΥΔΠ αξιολογεί εάν το παράπονο ή η ένσταση αφορά διαδικασία ελέγχου που αφορά τον φορέα και απαιτείται να ακολουθήσει χειρισμός της.</p> <p>Εν συνεχεία ορίζει υπεύθυνο διαχείρισης της περίπτωσης, κάποιο μέλος του φορέα που δεν έχει ασχοληθεί με τον συγκεκριμένο έλεγχο.</p> <p>Η διαδικασία θα περιλαμβάνει ενδεικτικά και μη περιοριστικά τα κάτωθι στάδια:</p> <ul style="list-style-type: none">• προσδιορισμό της μη συμμόρφωσης,• προσδιορισμό της αιτίας της μη συμμόρφωσης,• προσδιορισμό των ενεργειών που απαιτούνται για την άρση της μη συμμόρφωσης,• έλεγχο της ανάγκης ενεργειών για την εξασφάλιση ότι δεν θα επαναληφθεί η μη συμμόρφωση,• χρονικό προγραμματισμό των ενεργειών για την άρση της μη συμμόρφωσης,• καταγραφή των αποτελεσμάτων των ενεργειών που ελήφθησαν,• εξέταση της αποτελεσματικότητας των ενεργειών που ελήφθησαν.
(Clause 7.5.1)	
(Clause 7.5.2)	
(Clause 7.5.3)	
(Clause 7.6.4)	
(Clauses 8.7.2, 8.7.3, 8.7.4, 8.8.1, 8.8.2, 8.8.3)	



ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΜΗΧΑΝΙΚΗΣ & ΤΑΛΑΝΤΩΣΕΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΟΛΟΓΩΝ & ΑΕΡΟΝΑΥΠΗΓΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ
ΠΟΛΥΤΕΧΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΠΑΤΡΩΝ

(Clause 7.6.5)

Όλα τα ανωτέρω καταγράφονται από τον υπεύθυνο χειρισμού του παραπόνου ή της ένστασης που έχει οριστεί από τον ΥΔΠ στο ειδικό έντυπο του συστήματος ποιότητας του φορέα.
Ο ΥΔΠ ενημερώνει τον πελάτη μετά το πέρας της διαδικασίας για τα αποτελέσματα των ενεργειών.
Με ευθύνη του ΥΔΠ ενημερώνονται τα μέλη του φορέα που διενεργούν κάθε χρόνο την ανασκόπηση διοίκησης για το σύνολο των ενστάσεων και των παραπόνων καθώς και για όλη τη διαδικασία διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών.

Υπευθυνότητες:
Responsibilities:

Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας
Quality Assurance Manager

Έντυπα:
Documents:

- Έντυπο Παραπόνων και ενστάσεων
Complaints and appeals form
- Έντυπο προληπτικών / διορθωτικών ενεργειών
Corrective or preventive actions form