



ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ – 10 «ΠΑΡΑΠΟΝΑ, ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ, ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ»

ΣΚΟΠΟΣ

Καθορισμός των μεθόδων που ακολουθούνται από την EP CERTIFICATION για την αντιμετώπιση παραπόνων και ενστάσεων.

ΟΡΙΣΜΟΙ

- **Παράπονο:** περιστατικό καταγγελίας ή μη-ικανοποίησης με τις υπηρεσίες του Φορέα. Τα παράπονα μπορεί να είναι:
 - Εσωτερικής φύσεως: υποβάλλονται από μέλη του προσωπικού της EP CERT αναφορικά με τις εσωτερικές υπηρεσίες, τις λειτουργίες και την απόδοση προσωπικού.
 - Εξωτερικής φύσεως: υποβάλλονται από πελάτες ή άλλες εξωτερικές οργανώσεις.
 - Γραπτά (έγγραφο έκφραση δυσαρέσκειας, αποστολή σχετικής αλληλογραφίας).
 - Προφορικά.
 - Παράπονα που υποβάλλονται από πελάτες ή άλλα ενδιαφερόμενα μέρη των πιστοποιημένων πελατών του Φορέα.
- **Ένσταση:** Η ενέργεια από τον πελάτη σε περίπτωση που δε συμφωνεί με τη διαδικασία επιθεώρησης/ελέγχου, τα ευρήματα, την απόφαση ή μη πιστοποίησης ή γενικά με την επαφή του με το προσωπικό της EP CERTIFICATION, εφ' όσον όμως έχει πραγματοποιηθεί επιθεώρηση στις εγκαταστάσεις του.
- **Λοιπές εκφράσεις δυσαρέσκειας (Παράπονα/ενστάσεις/προσφυγές):**
 - Από καταναλωτές για προϊόντα που φέρουν πιστοποιητικό ή σήμα συμμόρφωσης ή άδεια χρήσης των παραπάνω εκδοθέντα από την EP CERTIFICATION .
 - Από άλλο εμπλεκόμενο μέρος που εντοπίζει και γνωστοποιήσει παραβάσεις σχετικές με τους Γενικούς Κανονισμούς Πιστοποίησης και Ελέγχου καθώς και με τα συμμορφούμενα πρότυπα.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

Όλα τα μέλη του προσωπικού της EP CERTIFICATION δύναται να υποβάλλουν αναφορά παραπόνου/ένστασης για εισαγωγή στο Σύστημα Διορθωτικών Ενεργειών. Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας είναι υπεύθυνος για την λήψη, καταγραφή και διερεύνηση του παραπόνου/ένστασης. Για την ανασκόπηση, ανάλυση και απόφαση χειρισμού των παραπόνων υπεύθυνος είναι ο Διαχειριστής ενώ για τον χειρισμό των ενστάσεων η επιτροπή ενστάσεων.



ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΕΚΦΡΑΣΕΩΝ ΔΥΣΑΡΕΣΚΕΙΑΣ

Η παρούσα Διαδικασία, «Δ-10 ΠΑΡΑΠΟΝΑ, ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ, ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ», βρίσκεται αναρτημένη στην ιστοσελίδα του οργανισμού και είναι διαθέσιμη σε κάθε ενδιαφερόμενο.

Όλες οι εκφράσεις δυσαρέσκειας εξετάζονται με απροκαταλήπτως και ανιδιοτελώς από τον Φορέα και ως εν δυνάμει προτάσεις βελτίωσης της λειτουργίας του. Σε καμία περίπτωση δεν στοχοποιείται ο εκφράζων δυσαρέσκεια ούτε αντιμετωπίζεται μεροληπτικά.

Όλες οι εκφράσεις δυσαρέσκειας που υποβάλλονται από τους έχοντες παράπονο ή ένσταση προς την EP CERTIFICATION καταγράφονται στο έντυπο **E-10.1 «Δελτίο Παραπόνων/Ενστάσεων»**.

Οι εκφράσεις δυσαρέσκειας μπορούν να κοινοποιούνται στον Φορέα μέσω τηλεφώνου, e-mail ή αλληλογραφίας και μεταβιβάζονται στον Υ.Δ.Π., ο οποίος επικοινωνεί με τον ενιστάμενο για να διασταυρώσει και να επαληθεύσει τα στοιχεία του και την αιτία του παραπόνου/ένστασης.

Η περαιτέρω επεξεργασία των παραπόνων/ενστάσεων πραγματοποιείται ανάλογα την Κατηγορία της διαμαρτυρίας και λαμβάνοντας υπ' όψιν τα αποτελέσματα και τον τρόπο επίλυσης προηγούμενων παρόμοιων προσφυγών.

Οι έγγραφες εκφράσεις δυσαρέσκειας και τα σχετικά έντυπα μαζί με όλη τη συναφή αλληλογραφία, τοποθετούνται σε ένα αρχείο «ΠΑΡΑΠΟΝΑ - ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ» μέχρι να ολοκληρωθούν όλες οι σχετικές ενέργειες και να κριθούν ικανοποιητικές (δηλ. αναγνώριση και διόρθωση της αιτίας του προβλήματος). Κάθε μήνα ο Υ.Δ.Π. ανασκοπεί τα υπό επεξεργασία Παράπονα, ενεργεί ανάλογα και ενημερώνει τον ενδιαφερόμενο για την πορεία των διορθωτικών ενεργειών.

Ο τρόπος διαχείρισης και οι διορθωτικές ενέργειες καταγράφονται στο έντυπο **E-10.1 «Δελτίο Παραπόνων/Ενστάσεων»** με την ημερομηνία ολοκλήρωσης της διαχείρισης του προβλήματος, υπογράφεται από τον Υ.Δ.Π. και αποστέλλεται στον κάθε ενδιαφερόμενο για τον τρόπο επίλυσης του προβλήματος.

Τα αρχεία Παραπόνων - Ενστάσεων αποτελούν αντικείμενο αξιολόγησης κατά τις προγραμματισμένες Ανασκοπήσεις από τη Διοίκηση.

Οι διαμαρτυρίες διαχωρίζονται σε κατηγορίες ως ακολούθως:



Παράπονα

Καλύπτει έγγραφες εκφράσεις δυσαρέσκειας που αφορούν:

- α) την εξυπηρέτηση των πελατών όπως καθυστερήσεις υλοποίησης συγκεκριμένων υπηρεσιών πιστοποίησης, μη διαθεσιμότητα προσωπικού, προβλήματα συμπεριφοράς, κλπ. και
- β) τις δραστηριότητες του τμήματος πιστοποίησης όπως η κακή μεταχείριση από μέρους της EP CERTIFICATION των αντικειμένων του πελάτη, η ανεπάρκεια ή μη σωστή συμπεριφορά προσωπικού, εξοπλισμού ελέγχων και δοκιμών της EP CERTIFICATION, κλπ.

Ο Διαχειριστής αξιολογεί το παράπονο, λαμβάνει τις κατάλληλες ενέργειες και ορίζει τα πρόσωπα που θα φέρουν εις πέρας τις ενέργειες. Για την αξιολόγηση λαμβάνονται υπ' όψιν τα εξής:

- Τα στοιχεία που επισυνάπτονται από τον αποστολέα του παραπόνου.
- Η τεκμηρίωση από την επιθεώρηση (αν το παράπονο αναφέρεται σε πιστοποιημένο πελάτη).
- Η γνώμη των ενδιαφερόμενων προσώπων.
- Τα αποτελέσματα από παρόμοια προηγούμενα παράπονα.

Τα αποτελέσματα της αξιολόγησης καταγράφονται από τον Υ.Δ.Π. στο αντίστοιχο έντυπο **E-10.1 «Δελτίο Παραπόνων/Ενστάσεων»** όπου καταγράφονται και οι απαραίτητες ενέργειες στις οποίες θα πρέπει να προβεί ο φορέας.

Σε περίπτωση που το παράπονο αφορά τη EP CERTIFICATION, Διαχειριστής αναλύει το πρόβλημα για να προσδιορίσει εάν πρόκειται για σφάλμα του συστήματος ή ανθρώπινο σφάλμα. Προσδιορίζει την αιτία και τις διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες. Πιθανά παράπονα είναι:

- Διοίκηση: προβλήματα με το διορισμό επιθεωρητών/ελεγκτών, τους φακέλους των έργων, τα πιστοποιητικά που εκδίδονται ή η αργοπορημένη έκδοση πιστοποιητικών.
- Προβλήματα με τους επιθεωρητές με ελλιπή τεκμηρίωση από τις επιθεωρήσεις.
- Προβλήματα με τη συμμόρφωση προς τις διαδικασίες της EP CERTIFICATION.

Λαμβάνονται άμεσα διορθωτικές ενέργειες για την ικανοποίηση του καταγγελέα. Μπορεί να περιλαμβάνουν εκπαίδευση/συστάσεις στο σχετικό άτομο. Οι διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες αποτελούν αντικείμενο συζήτησης κατά την επόμενη ανασκόπηση από τη διοίκηση. Βάσει των συζητήσεων λαμβάνονται οι κατάλληλες ενέργειες (αλλαγές σε διαδικασίες/έντυπα, εκπαίδευση προσωπικού κλπ.). Αν αφορά το προσωπικό διατηρείται αντίγραφο του παραπόνου στο φάκελο του ατόμου, για να ληφθεί υπόψη κατά την αξιολόγηση της επίδοσής του.



ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ – 10 «ΠΑΡΑΠΟΝΑ, ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ, ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ»

Σε περίπτωση που το παράπονο αφορά πιστοποιημένο πελάτη της EP CERTIFICATION, ο Υ.Δ.Π. εξετάζει το παράπονο και επικοινωνεί με τον αρμόδιο επιθεωρητή/ελεγκτή. Εάν το παράπονο αποδειχθεί γνήσιο και έγκυρο, γίνεται προώθησή του στον πελάτη προς απάντηση. Ανάλογα με την απάντηση του πελάτη, ο Υ.Δ.Π. μπορεί να αποφασίσει:

- Να επικοινωνήσει με τον αποστολέα του παραπόνου σχετικά με την απάντηση του πελάτη.
- Να ζητήσει περαιτέρω διευκρινήσεις από τον πελάτη.
- Να ζητήσει κοινή συνάντηση πελάτη, καταγγελέα και εκπροσώπου της EP CERT.

Η επίβλεψη της πορείας των παραπόνων πραγματοποιείται στο έντυπο «E-06.1 ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΩΝ & ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ»

Όλα τα παράπονα πρέπει να έχουν ολοκληρωθεί σε εύλογο χρονικό διάστημα. Αν το όριο ξεπεραστεί, πρέπει το παράπονο να ανασκοπηθεί και να οριστούν νέες διορθωτικές ενέργειες.

Όταν το παράπονο ολοκληρωθεί, ο αποστολέας του παραπόνου ενημερώνεται γραπτώς για την τελική έκβαση από τον Υπεύθυνο Ποιότητας.

Κατά την διεκπεραίωση των παραπόνων διατηρείται η αμεροληψία και επίσης δεν γίνεται διάκριση αναφορικά με τον παραπονούμενο. Αυτό πραγματοποιείται ως ακολούθως:

- Πριν από την έναρξη της διεκπεραίωσης του παραπόνου, ορίζονται σε κάθε στάδιο ως υπεύθυνα, άτομα τα οποία δεν έχουν κάποια στενή σχέση με τον παραπονούμενο, ή κατά των οποίων δεν κατευθύνεται το παράπονο. Επίσης δεν επιτρέπεται τα συγκεκριμένα άτομα να πραγματοποιήσουν επιθεωρήσεις/ελέγχους στον παραπονούμενο πελάτη προσεχώς.
- Εάν το παράπονο αφορά όλη την εταιρία, η διαχείριση του παραπόνου πραγματοποιείται από τρίτο μέρος εξωτερικά προσκείμενο στην εταιρία το οποίο ορίζεται από τον Διαχειριστή.

Ενστάσεις πελατών

Καλύπτει έγγραφες εκφράσεις δυσαρέσκειας των πελατών της EP CERTIFICATION επί των αποφάσεων ελέγχου/πιστοποίησης. Προβλήματα αυτού του τύπου είναι η άρνηση του πελάτη να δεχθεί μη συμμόρφωση του προϊόντος του, με όσα αναγράφονται στους Γενικούς Κανονισμούς Ελέγχου και Πιστοποίησης ή γενικά με την επαφή της με το προσωπικό της EP CERTIFICATION.

Κατά των αποφάσεων της EP CERTIFICATION ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Ι.Κ.Ε. για θέματα πιστοποίησης, ο εκάστοτε ενδιαφερόμενος ή ο έχων έννομο συμφέρον δύναται να ασκήσει ένσταση στην EP CERTIFICATION ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Ι.Κ.Ε., εντός 30 ημερολογιακών ημερών από την κοινοποίηση σε αυτόν της σχετικής απόφασης ή από την ημερομηνία που αποδεδειγμένα έλαβε γνώση. Σε κάθε περίπτωση



ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ – 10 «ΠΑΡΑΠΟΝΑ, ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ, ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ»

Ένστασης επί αποφάσεων Πιστοποίησης ενεργοποιείται η Επιτροπή Ενστάσεων.

Σε περίπτωση που η ένσταση πραγματοποιηθεί κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης/ελέγχου, ο Επικεφαλής επιθεωρητής προσπαθεί να την επιλύσει. Αν δεν το επιτύχει υποδεικνύει στον πελάτη τον τρόπο για την προώθηση της ένστασης στο Φορέα.

Η Διαδικασία λειτουργίας της αρμόδιας επιτροπής για τη διαχείριση μιας Ένστασης έχει ως εξής:

Η Επιτροπή Ενστάσεων συγκαλείται από τον Διαχειριστή ανάλογα με το αντικείμενο.

Για να διασφαλιστεί η αμεροληψία της απόφασης της επιτροπής ενστάσεων, τα άτομα τα οποία την απαρτίζουν δεν έχουν συμμετάσχει στην επιθεώρηση/έλεγχο και δεν εμπλέκονται στην διαδικασία της πιστοποίησης. Γι' αυτό τον λόγο αποτελείται από τον Διαχειριστή της EP CERTIFICATION, τον Τεχνικό Διευθυντή (ή τον Αναπληρωτή Τεχνικό Διευθυντή σε περίπτωση που ο Τεχνικός Δ/ντης είχε ανάμειξη ως επιθεωρητής/χορήγηση πιστοποίησης) και έναν επιθεωρητή ή ελεγκτή του Φορέα (διαφορετικός από αυτόν που πραγματοποίησε την επιθεώρηση), στο ίδιο αντικείμενο πιστοποίησης με τις δραστηριότητες του πελάτη. Επιπροσθέτως, όσον αφορά το ISO 17065 και για να διασφαλίζεται πως δεν υπάρχει καμία σύγκρουση συμφερόντων, δεν χρησιμοποιείται για ανασκόπηση ή έγκριση της επίλυσης παραπόνου/ένστασης πελάτη, προσωπικό (συμπεριλαμβανομένων εκείνων που έχουν διευθυντική θέση) το οποίο έχει παράσχει συμβουλευτική σ' έναν πελάτη ή έχει απασχοληθεί από έναν πελάτη, εάν δεν παρέλθει διάστημα δυο (2) ετών από το τέλος της συμβουλευτικής ή της απασχόλησής του σε αυτόν. Η αξιολόγηση και η λήψη της απόφασης πρέπει να πραγματοποιηθούν με κάθε αμεροληψία προς τον πελάτη, ενώ η EP CERTIFICATION είναι υπεύθυνη για την συλλογή και επαλήθευση όλων των πληροφοριών για την επικύρωση της ένστασης

Για την αξιολόγηση και τη λήψη της απόφασης λαμβάνονται υπ' όψιν τα εξής:

- Τα στοιχεία που επισυνάπτονται από τον πελάτη.
- Η τεκμηρίωση από την επιθεώρηση/έλεγχο.
- Η γνώμη των προσώπων που συμμετείχαν στην επιθεώρηση/έλεγχο (επιθεωρητών, παρατηρητών, εμπειρογνομόνων).
- Τα αποτελέσματα από παρόμοιες προηγούμενες ενστάσεις (αν υφίστανται).

Στην περίπτωση που ο πελάτης απαιτεί αποζημίωση από το Φορέα, ο Διαχειριστής ενημερώνει εγγράφως την ασφαλιστική εταιρία με την οποία έχει κάλυψη αστικής ευθύνης σύμφωνα με τα συμφωνηθέντα στο συμβόλαιο κάλυψης αστικής ευθύνης. Επιπλέον παραδίδει όλη την τεκμηρίωση στην ασφαλιστική εταιρία.



ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ – 10
«ΠΑΡΑΠΟΝΑ, ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ, ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ»

Ο πελάτης ενημερώνεται για την πορεία της ένστασης σύμφωνα με το παρακάτω πίνακα. Επίσης ενημερώνεται γραπτώς για την τελική απόφαση.

Πορεία Ενστάσεων	Μέγιστη επιτρεπτή περίοδος
Δικαίωμα άσκησης ένστασης επί αποτελέσματος	30 ημερολογιακές ημέρες από την κοινοποίηση της σχετικής απόφασης ή από την ημερομηνία που αποδεδειγμένα έλαβε γνώση
Ενημέρωση πελάτη για πορεία ένστασης από αρχική υποβολή στον φορέα	5 ημερολογιακές ημέρες
Συγκρότηση Επιτροπής και εξέτασης ένστασης από αρχική υποβολή	30 ημερολογιακές ημέρες
Πρόσκληση ατόμων για συμμετοχή στην σύσκεψη (εκτός των μελών)	7 ημερολογιακές ημέρες πριν την ημερομηνία της σύσκεψης
Ένσταση επί συμμετεχόντων στην σύσκεψη από υποβάλλων την ένσταση	5 ημερολογιακές ημέρες από κοινοποίηση
Ενημέρωση για απόφαση Επιτροπής Ενστάσεων	7 ημερολογιακές ημέρες από την έκδοσή της, 60 ημερολογιακές ημέρες από αρχική υποβολή
Επιτακτική ανάγκη συμμόρφωσης με νέες απαιτήσεις	Διαπραγματεύσιμη
Αντικανονική/παραπλανητική χρήση της Πιστοποίησης (Σήμα ή Πιστοποιητικό)	90 ημερολογιακές ημέρες
Αλλαγές σε πιστοποιημένα προϊόντα που επηρεάζουν τη συμμόρφωση αυτών με τις απαιτήσεις πιστοποίησης	90 ημερολογιακές ημέρες
Χορήγηση ανακριβούς πληροφόρησης στην EP CERTIFICATION ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Ι.Κ.Ε. όσον αφορά την υπό πιστοποίηση εγκατάσταση/προϊόν.	Άμεση Ανάκληση

Η Επιτροπή Ενστάσεων συγκροτείται και εξετάζει την ένσταση, η οποία έχει την πλήρη αρμοδιότητα να καλέσει οποιοδήποτε άτομο (πελάτη, μάρτυρα, προσωπικό EP CERTIFICATION, κλπ.) κρίνει σκόπιμο για συνεισφορά επί της ΕΝΣΤΑΣΗΣ. Ο κάθε προσκεκλημένος ενημερώνεται σχετικά με το θέμα και τον τόπο παρουσίας του μέσω αλληλογραφίας.

Ο υποβάλλων την ΕΝΣΤΑΣΗ ενημερώνεται για τα μέλη της Επιτροπής Ενστάσεων και έχει το δικαίωμα να φέρει αντίρρηση για οποιοδήποτε μέλος της, εφόσον προσκομίσει σχετική τεκμηρίωση για τους λόγους που δεν επιθυμεί τη συμμετοχή του στην Επιτροπή.

Τυχόν έξοδα για την εξέταση ένστασης από την EP CERTIFICATION ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Ι.Κ.Ε. χρεώνονται στον υποβάλλοντα κατά περίπτωση.

Μέχρι την εξέταση της ΕΝΣΤΑΣΗΣ από την Επιτροπή, σε ισχύ είναι η προηγούμενη σχετική απόφαση.

Η οποιαδήποτε απόφαση της Επιτροπής Ενστάσεων είναι τελική και δεν δύναται να αρθεί/τροποποιηθεί



ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ – 10
«ΠΑΡΑΠΟΝΑ, ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ, ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ»

από άλλο όργανο. Ανακοινώνεται σε κάθε ενδιαφερόμενο και κατόπιν καταγράφεται στο έντυπο **E-10.1 «Δελτίο Παραπόνων/Ενστάσεων»** το οποίο αποστέλλεται στον ενιστάμενο.

Η επίβλεψη της πορείας των ενστάσεων πραγματοποιείται στο έντυπο «E-06.1 ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΩΝ & ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ», τα οποία υποβάλλονται στην ετήσια Ανασκόπηση Διοίκησης μαζί με τα σχετικά Πρακτικά της Επιτροπής.

Παράπονα τρίτων για πελάτες της EP CERTIFICATION

Καλύπτει έγγραφες εκφράσεις δυσαρέσκειας από τρίτους σχετικά με πελάτες της EP CERTIFICATION, και αφορούν την μη συμμόρφωση προϊόντος/πιστοποίηση ή την λάθος χρήση λογοτύπου και του εκδοθέντος πιστοποιητικού, σύμφωνα με όσα αναγράφονται στους Κανονισμούς Πιστοποίησης και Ελέγχου. Προβλήματα αυτού του τύπου μπορεί να άπτονται παραπλανητικής διαφήμισης ή δυσφήμισης του ονόματος του Φορέα ή ακόμα και του ΕΣΥΔ.

Ο Υ.Δ.Π. ενημερώνει τον πελάτη του Φορέα για την καταγγελία που του έχει γίνει εις βάρος του εντός 5 ημερών. Ο Υ.Δ.Π. ανασκοπεί το σχετικό φάκελο έργου σε συνεργασία με επιλεγμένα στελέχη κατά την κρίση του και διερευνά περαιτέρω για να διαπιστώσει αν η καταγγελία αυτή έχει βάση. Απόφαση για την διαχείριση του παραπόνου δύναται να λαμβάνεται από τον Υ.Δ.Π. σε συνεργασία με τον Τεχνικό Διευθυντή σύμφωνα με τη σοβαρότητα του προβλήματος και οι σχετικές ενέργειες υλοποιούνται κατόπιν της έγκρισης του Διαχειριστή. Ενέργειες του τύπου αυτού μπορεί να είναι π.χ. ενημέρωση αρμοδίων φορέων, κλπ.

Ο τρόπος διαχείρισης και οι διορθωτικές ενέργειες καταγράφονται στο έντυπο **E-10.1 «Δελτίο Παραπόνων/Ενστάσεων»** με την ημερομηνία ολοκλήρωσης των ενεργειών, υπογράφεται από τον Υ.Δ.Π. και κοινοποιείται στον ενδιαφερόμενο.

Ο Φορέας με την σύμφωνη γνώμη του πελάτη του και του καταγγέλλοντα δημοσιοποιεί το περιεχόμενο της καταγγελίας και τις διορθωτικές ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν (στο βαθμό που αυτό είναι εφικτό).

ΑΡΧΕΙΑ

E-10.1 «Δελτίο Παραπόνων/Ενστάσεων»,

E-06.1 «Κατάλογος Διορθωτικών & Προληπτικών Ενεργειών»,



ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ – 10
«ΠΑΡΑΠΟΝΑ, ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ, ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ»

Αρχείο «ΠΑΡΑΠΟΝΑ - ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ», με τα σχετικά έγγραφα,
Ασφαλιστήριο συμβόλαιο κάλυψης αστικής ευθύνης

ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΩΝ

Έκδοση	Ημερομηνία	ΣΥΝΤΑΞΗ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ/ΕΓΚΡΙΣΗ	Περιγραφή Αλλαγής
01	22.10.2019	ΥΔΠ	ΤΕΧΝΙΚΟΣ Δ/ΝΤΗΣ	Σύνταξη 1ης Έκδοσης Ημερομηνία έγκρισης 22.10.2019
02	22.07.2020	ΥΔΠ	ΤΕΧΝΙΚΟΣ Δ/ΝΤΗΣ	Αναθεώρηση λόγω αλλαγής ΟΕ, εντύπων και ρόλων κυρίως σε ότι αφορά αρμοδιότητες μετά από παρατηρήσεις προαξιολόγησης ΕΣΥΔ
03	27.11.2020	ΥΔΠ	ΤΕΧΝΙΚΟΣ Δ/ΝΤΗΣ	Αλλαγή ΠΙΝΑΚΑ ΕΓΚΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΩΝ