



ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΩΝ

ERGOCERT



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1 ΓΕΝΙΚΑ

- 1.1 Ο Φορέας
- 1.2 Αντικείμενο

2 ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΑ ΚΕΙΜΕΝΑ

3 ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΙ

4 ΑΜΕΡΟΛΗΨΙΑ, ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑ ΚΑΙ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ

- 4.1 Αμεροληψία και Ανεξαρτησία
- 4.2 Εμπιστευτικότητα
- 4.3 Πολιτική της μη Διάκρισης
- 4.4 Ασφάλεια

5 ΤΕΛΗ – ΑΣΤΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ

6 ΣΧΗΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

7 ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

- 7.1 Αίτηση Πιστοποίησης
- 7.2 Διεργασία Εξέτασης - Αξιολόγησης
- 7.3 Απόφαση Πιστοποίησης
- 7.4 Χορήγηση Πιστοποιητικού
- 7.5 Επαναπιστοποίηση
- 7.6 Επιτήρηση

8 ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ, ΕΠΕΚΤΑΣΗ, ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ, ΑΝΑΣΤΟΛΗ ΚΑΙ ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

9 ΠΑΡΑΠΟΝΑ

10 ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ – ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ

11 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΔΥΟ ΜΕΡΩΝ

- 11.1 Υποχρεώσεις του ΦΠΕ
- 11.2 Υποχρεώσεις/Δικαιώματα Πελατών

12 ΟΡΟΙ ΧΡΗΣΗΣ ΣΗΜΑΤΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ & ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

13 ΜΕΤΑΒΟΛΗ ΚΑΙ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ



1. ΓΕΝΙΚΑ

1.1 Ο Φορέας

Η **ERGOCERT HELLAS AE** ένας ανεξάρτητος Φορέας παροχής υπηρεσιών Ελέγχου, Επιθεώρησης και Πιστοποίησης (εφεξής ΦΠΕ) και δραστηριοποιείται στη διενέργεια ελέγχων και δοκιμών, στην πιστοποίηση προϊόντων, στην πιστοποίηση συστημάτων διαχείρισης και προσώπων. Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας της **ERGOCERT HELLAS AE** ικανοποιεί τις απαιτήσεις των προτύπων **ISO/IEC 17020, ISO/IEC 17065, ISO/IEC 17021 & ISO/IEC 17024**. Ο ΦΠΕ ως Φορέας Ελέγχων – Επιθεωρήσεων – Πιστοποιήσεων παρέχει διαπιστευμένες υπηρεσίες σύμφωνα με το επίσημο, όπως ισχύει, πεδίο εφαρμογής διαπίστευσης (ΕΠΕΔ) που διαθέτει από το Ε.ΣΥ.Δ.

Ο ΦΠΕ μέσω της Διεύθυνσης Πιστοποίησης Προσώπων προσφέρει υπηρεσίες που αφορούν τη πιστοποίηση της επαγγελματικής επάρκειας, των γνώσεων και της τεχνικής ικανότητας επαγγελματιών και ικανοποιούν τις απαιτήσεις του **ISO/IEC 17024:2012**, του Ε.ΣΥ.Δ., των προτύπων και σχημάτων πιστοποίησης και του αντίστοιχου νομοκανονιστικού πλαισίου.

1.2 Αντικείμενο

Ο παρών Γενικός Κανονισμός καθορίζει τις αρχές και τις απαιτήσεις του ΦΠΕ στο αντικείμενο της πιστοποίησης προσώπων, παρέχει γενικές πληροφορίες και οριοθετεί το σύστημα εξέτασης/πιστοποίησης και συνεργασίας μεταξύ του πελάτη και του ΦΠΕ και είναι δημόσια διαθέσιμος στην ιστοσελίδα του.

Οι ειδικές απαιτήσεις και τα κριτήρια για κάθε Σχήμα Πιστοποίησης αναφέρονται στους Ειδικούς Κανονισμούς Πιστοποίησης που συνοδεύουν τον παρόντα Κανονισμό.

Μέσω της διεργασίας εξέτασης και πιστοποίησης, μπορεί να επιβεβαιωθεί η συμμόρφωσή των επαγγελματικών χαρακτηριστικών των προσώπων με τις απαιτήσεις πιστοποίησης, όπως αυτές καθορίζονται σε σχετικά νομοθετικά / κανονιστικά έγγραφα, πρότυπα ή σχήματα πιστοποίησης/ελέγχου και συμβόλαια. Για τις εργασίες που λαμβάνει ο ΦΠΕ διαθέτει την απαραίτητη τεχνική επάρκεια και ικανότητα, καθώς και το απαιτούμενο προσωπικό.

Υπεύθυνος εφαρμογής του παρόντος Γενικού Κανονισμού είναι ο Διευθυντής Πιστοποίησης Προσώπων του ΦΠΕ σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας. Ο ΥΔΠ είναι αρμόδιος για την έκδοση και αναθεώρησή του με την έγκριση της Ανώτατης Διοίκησης.

Αναπόσπαστο μέρος του παρόντος Γενικού Κανονισμού αποτελούν οι Ειδικοί Κανονισμοί Πιστοποίησης που εξειδικεύουν το περιεχόμενο του για το συγκεκριμένο σχήμα πιστοποίησης επαγγελματία /ατόμου και τα έγγραφα / έντυπά τους.

Ο ΦΠΕ διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιήσει τον παρόντα Κανονισμό Πιστοποίησης ανά πάσα στιγμή.

2. ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΑ ΚΕΙΜΕΝΑ

- ✓ **ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17024:2012** Αξιολόγηση της συμμόρφωσης – Γενικές απαιτήσεις για φορείς πιστοποίησης προσώπων
- ✓ **Κατευθυντήρια Οδηγία ΕΣΥΔ ΚΟ-ΣΧΗΠΡΟΣ**, όπως ΙΣΧΥΕΙ
- ✓ **ISO/IEC 17000:2004** Conformity assessment — Vocabulary and general principles
- ✓ **ΕΣΥΔ ΚΑΔ**, όπως κάθε φορά ισχύει
- ✓ **ΕΣΥΔ ΚΡΙΤΗΡΙΑ** Κριτήρια Διαπίστευσης, όπως κάθε φορά ισχύουν
- ✓ **ΕΣΥΔ ΔΔ** Διαδικασίες Διαπίστευσης, όπως κάθε φορά ισχύουν
- ✓ **Σχήματα Πιστοποίησης**, όπως αυτά αναφέρονται στους ειδικούς κανονισμούς
- ✓ **Ισχύοντα πρότυπα, τεχνικές προδιαγραφές, εσωτερικές διαδικασίες, νομοθεσία και κανονισμοί** ανά σχήμα πιστοποίησης
- ✓ **Ειδικοί Κανονισμοί και λουπά έγγραφα** ανά σχήμα πιστοποίησης

3. ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΙ

- **αιτών:** πρόσωπο που έχει υποβάλει αίτηση για να γίνει αποδεκτό στη διαδικασία πιστοποίησης
- **αμεροληψία:** παρουσία της αντικειμενικότητας (ως αντικειμενικότητα καθορίζεται όταν δεν υπάρχουν συγκρούσεις συμφερόντων ή όταν είναι επιλυμένες έτσι ώστε να μην επηρεάζουν αρνητικά τις μετέπειτα δραστηριότητες του ΦΠΕ)
- **αξιολόγηση:** διεργασία με την οποία αξιολογείται ότι ένα πρόσωπο πληροί τις απαιτήσεις ενός σχήματος πιστοποίησης



- **απαιτήσεις πιστοποίησης:** σύνολο από προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις, συμπεριλαμβανομένων απαιτήσεων του σχήματος πιστοποίησης που πρέπει να πληρούνται ώστε να αποδειχθεί ή να διατηρηθεί η πιστοποίηση.
- **διεργασία πιστοποίησης:** ενέργειες με τις οποίες ένας φορέας πιστοποίησης καθορίζει ότι ένα πρόσωπο πληροί τις απαιτήσεις πιστοποίησης συμπεριλαμβανομένων της αίτησης, της αξιολόγησης, της απόφασης πιστοποίησης, της επαναπιστοποίησης και της χρήσης πιστοποιητικών και λογοτύπων/διακριτικών (σημάτων)
- **εμπιστευτικότητα:** διατήρηση του εμπιστευτικού χαρακτήρα αρχείων ή πληροφοριών, καθώς και η τήρηση συμφωνημένων δραστηριοτήτων μέσα στο ευρύτερο πλαίσιο της εμπιστοσύνης
- **ένσταση:** αίτημα από τον αιτούντα, υποψήφιο ή πιστοποιημένο πρόσωπο για την επανεξέταση της οποιαδήποτε απόφασης του ΦΠΕ σχετικά με την επιθυμητή κατάσταση πιστοποίησής του
- **εξέταση:** μηχανισμός που αποτελεί τμήμα της αξιολόγησης ο οποίος μετρά την επάρκεια ενός υποψηφίου με ένα ή περισσότερα μέσα/τρόπους, όπως γραπτά, προφορικά, πρακτικά και μέσω της παρατήρησης, όπως καθορίζεται στο σχήμα πιστοποίησης
- **εξεταστής:** πρόσωπο ικανό να διεξάγει και να βαθμολογήσει μια εξέταση, όταν η εξέταση απαιτεί επαγγελματική κρίση
- **επάρκεια:** ικανότητα να εφαρμόζει γνώση και δεξιότητες για να επιτυγχάνεις σκοπούμενα αποτελέσματα
- **επιτηρητής:** άτομο εξουσιοδοτημένο από τον φορέα πιστοποίησης που διεξάγει ή εποπτεύει μία εξέταση, αλλά δεν αξιολογεί την επάρκεια του υποψηφίου
- **ιδιοκτήτης σχήματος:** οργανισμός υπεύθυνος για την ανάπτυξη και διατήρηση ενός σχήματος πιστοποίησης. Ο οργανισμός μπορεί να είναι ο ίδιος ο ΦΠΕ, μία κυβερνητική αρχή ή άλλο
- **παράπονο:** εκδήλωση δυσανεξίας υποψηφίου ή πιστοποιημένου προσώπου ή άλλου οποιουδήποτε ατόμου ή οργανισμού, σχετικής με τις προσφερόμενες υπηρεσίες, για την οποία αναμένεται ανταπόκριση
- **πιστοποιητικό:** έγγραφο που έχει εκδοθεί από ένα φορέα πιστοποίησης υπό τις διατάξεις του συγκεκριμένου διεθνούς προτύπου και υποδεικνύει ότι το επονομαζόμενο πρόσωπο πληροί
- **προσόντα:** αποδεικνυόμενη εκπαίδευση, εξάσκηση και εργασιακή εμπειρία, ανάλογα με την περίπτωση
- **σχήμα πιστοποίησης:** επαγγελματική επάρκεια και άλλες απαιτήσεις που σχετίζονται με συγκεκριμένες επαγγελματικές ή εξειδικευμένες κατηγορίες προσώπων
- **υποψήφιος:** αιτούμενος ο οποίος πληροί τις προδιαγεγραμμένες προϋποθέσεις και έχει ενταχθεί στη διεργασία πιστοποίησης

4. ΑΜΕΡΟΛΗΨΙΑ, ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑ ΚΑΙ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ

4.1 Αμεροληψία και Ανεξαρτησία

Ο ΦΠΕ, όπως ορίζεται και στο καταστατικό του, δεν διατηρεί κανενός είδους σχέση (εμπορική ή / και οικονομική), με άλλες Εταιρείες / Οργανισμούς, οι οποίες είναι δυνατό να θέσουν σε κίνδυνο την αμεροληψία των αποφάσεων του και δεν εμπλέκεται σε δραστηριότητες που είναι δυνατόν να θέσουν σε κίνδυνο την αμεροληψία του.

Πολιτική του ΦΠΕ είναι να παρέχει τις υπηρεσίες πιστοποίησης προσώπων με τρόπο που να διασφαλίζεται η ανεξαρτησία και αμεροληψία του, να ενισχύει την εμπιστοσύνη της αγοράς στο έργο του και για το λόγο αυτό έχει συσταθεί Επιτροπή Αμεροληψίας.

Η πρόσβαση στις υπηρεσίες του ΦΠΕ είναι ελεύθερη για όλα τα ενδιαφερόμενα φυσικά πρόσωπα, ενώ η διεκπεραίωση των αιτήσεων για πιστοποίηση γίνεται με τρόπο ομοιόμορφο χωρίς διακρίσεις.

Οι πολιτικές και ο διαδικασίες για την πιστοποίηση προσώπων είναι δίκαιες μεταξύ όλων των αιτούντων πιστοποίησης, υποψηφίων και πιστοποιημένων προσώπων.

4.2 Εμπιστευτικότητα

Ο ΦΠΕ δεσμεύεται να τηρεί το απόρρητο για όλες τις πληροφορίες που του γνωστοποιήθηκαν ή του παρασχέθηκαν από τον πελάτη και να τις αξιολογεί μόνο για το συμφωνηθέν σκοπό της πιστοποίησης. Παραχθέντα έγγραφα από τον πελάτη δεν παραχωρούνται κατά οποιονδήποτε τρόπο σε τρίτους πλην του φορέα Διαπίστευσης και των οργάνων που αξιολογούν αυτόν. Εξάιρεση αποτελεί η τυχόν επιβολή της μη τήρησης εχεμύθειας από νόμο, διοικητική πράξη, δικαστική απόφαση σε περίπτωση όπου απαιτηθεί λεπτομερής αναφορά σε δικαστική διαμάχη ή περίπτωση όπου η αρμόδια κρατική αρχή που εποπτεύει τη



διεργασία αιτηθεί γραπτώς στοιχεία, όπου σε αυτή την περίπτωση ενημερώνεται και ο εμπλεκόμενος για τα στοιχεία που κοινοποιήθηκαν.

Ο ΦΠΕ λειτουργεί σε συμμόρφωση με τις διατάξεις του Ευρωπαϊκού Κανονισμού 679/2016 (GDPR).

4.3 Πολιτική της μη Διάκρισης

Οι διαδικασίες και οι πολιτικές του ΦΠΕ δεν κάνουν διακρίσεις αναφορικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Οι υπηρεσίες περιγράφονται δημόσια μέσω της ιστοσελίδας και των μέσων κοινωνικής δικτύωσης και κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να υποβάλει αίτηση πιστοποίησης.

Η πρόσβαση στους κανονισμούς και στις πληροφορίες πιστοποίησης παρέχεται σε όλους τους ενδιαφερόμενους.

4.4 Ασφάλεια

Ο ΦΠΕ έχει αναπτύξει και τεκμηριώσει πολιτικές και διαδικασίες που είναι αναγκαίες για την διασφάλιση της ασφάλειας.

Όλες οι πληροφορίες, τα έγγραφα, τα αρχεία των σχημάτων πιστοποίησης συμπεριλαμβανομένου και του εξεταστικού υλικού τηρούνται ως ηλεκτρονικά αρχεία από τη Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων. Η ασφάλεια των ηλεκτρονικών αρχείων είναι αρμοδιότητα του IT του ΦΠΕ. Αυτά φυλάσσονται σε cloud servers (Microsoft azure) και λαμβάνονται καθημερινά back ups σε περισσότερα από ένα σημεία.

5. ΤΕΛΗ – ΑΣΤΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ

Τα τέλη ελέγχων (Αμοιβές Παρεχόμενων Υπηρεσιών), όπως και ο χρόνος και τρόπος εκπλήρωσης της πληρωμής τους, και άλλα σχετικά με την οικονομική συναλλαγή αλλά και τις παρεχόμενες υπηρεσίες προσδιορίζονται ακριβώς στην οικονομική προσφορά - σύμβαση για την επιθεώρηση ανάμεσα στον ΦΠΕ και τον πελάτη. Το τίμημα του ελέγχου αποδίδεται ανεξάρτητα από το αποτέλεσμα της εξέτασης.

Τα πιστοποιημένα πρόσωπα και ο εργοδοτικός τους φορέας φέρουν την ευθύνη για οποιαδήποτε ζημία προκύψει από τη χρήση των πιστοποιημένων υπηρεσιών τους στην αγορά.

Για τις προσφερόμενες από τον ΦΠΕ υπηρεσίες πιστοποίησης υπάρχει κάλυψη αστικής επαγγελματικής ευθύνης.

6. ΣΧΗΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Η πιστοποίηση χορηγείται σε ανεξάρτητα φυσικά πρόσωπα ή σε πρόσωπα για τα οποία αιτείται ο εργοδοτικός τους φορέας, στις περιπτώσεις οι οποίες εμπίπτουν στο αντικείμενο τεχνικής ικανότητας της ERGOCERT HELLAS AE, με την προϋπόθεση ότι αυτά συμμορφώνονται πλήρως με τις προβλέψεις του παρόντος Κανονισμού και όπως κατά περίπτωση αυτός εξειδικεύεται με την εφαρμογή του κατάλληλου Ειδικού Κανονισμού Πιστοποίησης που περιγράφει το Σχήμα Πιστοποίησης

Κάθε Σχήμα Πιστοποίησης Προσώπων περιλαμβάνει τα παρακάτω στοιχεία:

- › Το όνομα του σχήματος και το πεδίο εφαρμογής αυτού
- › Την αναλυτική περιγραφή του επαγγέλματος και των εργασιακών καθηκόντων των προσώπων / επαγγελματιών που εντάσσονται στο σχήμα πιστοποίησης
- › Τις απαιτούμενες ικανότητες, γνώσεις δεξιότητες του υποψήφιου προσώπου
- › Τα φυσικά χαρακτηριστικά του υποψήφιου προσώπου, όταν απαιτούνται
- › Τα προαπαιτούμενα για την πιστοποίηση, όπου απαιτούνται, π.χ. ειδική εκπαίδευση, εργασιακή εμπειρία κ.α.
- › Τα κριτήρια για την αρχική πιστοποίηση, τη διατήρηση της πιστοποίησης και την επαναπιστοποίηση καθώς και για την αναστολή και ανάκληση του πιστοποιητικού
- › Τη μεθοδολογία αξιολόγησης του υποψηφίου είτε πρόκειται για αρχική πιστοποίηση είτε για διατήρηση είτε για επαναπιστοποίηση
- › Τα κριτήρια για την αλλαγή του πεδίου / επιπέδου του πιστοποιημένου (εάν εφαρμόζεται)
- › Κώδικα δεοντολογίας, αν απαιτείται

Ο ΦΠΕ διασφαλίζει ότι τα σχήματα πιστοποίησης προσώπων ανασκοπούνται και επικυρώνονται σε συνεχή και συστηματική βάση.



7. ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

7.1. Αίτηση Πιστοποίησης

Οι αιτούντες την πιστοποίηση, αφού εκδηλώσουν το ενδιαφέρον τους για συγκεκριμένη πιστοποίηση, λαμβάνουν είτε μέσω της ιστοσελίδας είτε από τα κεντρικά γραφεία του ΦΠΕ τον παρόντα Γενικό Κανονισμό και τον αντίστοιχο Ειδικό Κανονισμό του σχήματος πιστοποίησης που τους ενδιαφέρει καθώς και την αίτηση πιστοποίησης προσώπων.

Οι αιτούντες, εφόσον κατανοήσουν τις απαιτήσεις τόσο του Γενικού όσο και του Ειδικού Κανονισμού, συμπληρώνουν την αίτηση πιστοποίησης προσώπων και την υποβάλλουν υπογεγραμμένη στον ΦΠΕ. Μαζί με την αίτηση συνυποβάλλονται και τα δικαιολογητικά (ταυτοπροσωπίας, εμπειρίας κ.λπ.) που απαιτούνται για κάθε σχήμα πιστοποίησης και ορίζονται κάθε φορά στην αντίστοιχη αίτηση πιστοποίησης. Σε περίπτωση που τα υποβληθέντα δικαιολογητικά υποβάλλονται σε άλλη γλώσσα πλην της ελληνικής και αγγλικής, απαιτείται επίσημη μετάφραση.

Η αίτηση πιστοποίησης και τα υποβληθέντα δικαιολογητικά παραλαμβάνονται και αξιολογούνται από αρμόδιο προσωπικό της Διεύθυνσης Πιστοποίησης Προσώπων ως προς την ορθότητα και την πληρότητά τους.

Μετά την ανασκόπηση – αξιολόγηση της αίτησης, ο αιτών ενημερώνεται από τον ΦΠΕ:

- › ότι η αίτηση είναι πλήρης και πληρούνται τα προαπαιτούμενα, οπότε αποστέλλεται η οικονομική προσφορά – σύμβαση στον αιτούντα προς αποδοχή και υπογραφή,
- › ότι η αίτηση δεν είναι πλήρης ή δεν καλύπτονται πλήρως τα προαπαιτούμενα, οπότε ζητείται η αποστολή περαιτέρω πληροφοριών, τις οποίες πρέπει να προσκομίσει εντός 2 μηνών,
- › ότι τα απαιτούμενα κριτήρια δεν είναι συμβατά από τον αιτούντα και δεν ικανοποιούν τις προϋποθέσεις του σχήματος πιστοποίησης ή διαπιστώνεται σχέση του αιτούντα με το προσωπικό του ΦΠΕ που εμπλέκεται στις εξετάσεις, επομένως η αίτηση απορρίπτεται και αρχειοθετείται.

Εφόσον η αίτηση γίνει αποδεκτή από τον ΦΠΕ και ο υποψήφιος επιστρέψει υπογεγραμμένη την Οικονομική Προσφορά - Σύμβαση, καταχωρούνται τα στοιχεία του στη βάση δεδομένων του ΦΠΕ και εν συνεχεία ενημερώνεται εγγράφως ή ηλεκτρονικά για τις ημερομηνίες και τον τόπο αξιολόγησης (θεωρητική, πρακτική άσκηση κ.λπ.) για να δηλώσει τη διαθεσιμότητά του. Παράλληλα ο ΦΠΕ ορίζει τους κατάλληλους αξιολογητές /εξεταστές. Τα άτομα αυτά δεν είναι δυνατόν να παρέχουν ή να εμπλέκονται με οποιονδήποτε τρόπο στις υπηρεσίες επιμόρφωσης αν απαιτούνται.

7.2. Διεργασία Εξέτασης - Αξιολόγησης

Η διεργασία εξέτασης – αξιολόγησης από τον ΦΠΕ λαμβάνει χώρα για να διαπιστωθεί εάν ο υποψήφιος επαγγελματίας διαθέτει και είναι ικανός να χρησιμοποιεί τις γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες που απαιτούνται για την άσκηση του επαγγέλματός του.

Ο ΦΠΕ προβαίνει στη διεργασία εξέτασης – αξιολόγησης των υποψηφίων σύμφωνα με τον συμφωνημένο προγραμματισμό.

Για τη διενέργεια των εξετάσεων ο υποψήφιος θα πρέπει να φέρει μαζί του το πρωτότυπο στοιχείο ταυτοπροσωπίας που υπέβαλε με την αίτησή του και οτιδήποτε άλλο απαιτείται από τον εκάστοτε Ειδικό Κανονισμό Πιστοποίησης.

Κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης – εξέτασης των υποψηφίων, κατάλληλοι εξεταστές ή επιτηρητές (αν απαιτείται) θα βαθμολογήσουν και επιβλέψουν την εξέτασή τους.

Οι εξεταστές έχουν την ευθύνη της προετοιμασίας, της οργάνωσης, της διεξαγωγής, του συντονισμού και της εποπτείας των εξετάσεων.

Ανάλογα με τις απαιτήσεις κάθε σχήματος πιστοποίησης ενδέχεται να απαιτείται η χρήση επιτηρητών. Σε αυτήν την περίπτωση είναι υπεύθυνοι για την επίβλεψη των υποψηφίων ως προς την τήρηση των όρων της εξεταστικής διεργασίας.

Ανάλογα με το σχήμα πιστοποίησης, οι εξετάσεις μπορεί να είναι γραπτές ή/και προφορικές ή/και πρακτικές ή/και με παρατήρηση ή/και με οποιοδήποτε άλλο αντικειμενικό και αξιόπιστο τρόπο. Αναλυτικά, ο τρόπος αλλά και το είδος των εξετάσεων ορίζεται ανά σχήμα πιστοποίησης στον αντίστοιχο Ειδικό Κανονισμό Πιστοποίησης.

Σε περίπτωση που περιλαμβάνεται θεωρητική εξέταση, τα θέματα προκύπτουν από τράπεζα θεμάτων που ανήκουν στον ΦΠΕ με στόχο την επιβεβαίωση των γνώσεων των υποψηφίων σε θεωρητικό επίπεδο.

Σε περίπτωση πρακτικής εξέτασης, περιλαμβάνονται συγκεκριμένες εργασίες και παραγόμενα από τράπεζα θεμάτων του ΦΠΕ με στόχο την επιβεβαίωση της επάρκειας των υποψηφίων σε πρακτικό επίπεδο.

Στην περίπτωση που η εξέταση διενεργείται σε συνεργαζόμενα εξεταστικά κέντρα, αυτά έχουν αξιολογηθεί για την επάρκεια και την καταλληλότητα των πόρων τους από τη Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων.

Τα αποτελέσματα μετά το τέλος της εξέτασης υποβάλλονται στη Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων του ΦΠΕ προς ανασκόπηση.

7.3. Απόφαση Πιστοποίησης

Με την ολοκλήρωση της διαδικασίας Αξιολόγησης /Εξέτασης, ο φάκελος του υποψηφίου παραδίδεται στον ΦΠΕ, όπου ελέγχεται ως προς την συνολική του πληρότητα την Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων και λαμβάνεται η απόφαση για τη χορήγηση ή μη της πιστοποίησης με βάση όλα τα στοιχεία που συλλέχθηκαν κατά τη διεργασία πιστοποίησης και με βάση τους όποιους ειδικούς όρους και προϋποθέσεις του εκάστοτε Ειδικού Κανονισμού. Όλα τα στοιχεία / τεκμήρια που συγκεντρώνονται διασφαλίζουν και την ιχνηλασιμότητα και τον συσχετισμό του εξεταζόμενου με το αποτέλεσμα της εξέτασης / αξιολόγησης, ώστε να είναι δυνατή η διερεύνηση και διαχείριση οποιουδήποτε παραπόνου και ένστασης.

Από την ανασκόπηση του φακέλου μπορεί να προκύψουν οι εξής παρακάτω περιπτώσεις:

- Απόφαση χορήγησης πιστοποίησης και έκδοση πιστοποιητικού επάρκειας ή γνώσεων στο όνομα του υποψηφίου με συγκεκριμένη διάρκεια και συνθήκες χρήσης και διατήρησης.
- Απόφαση μη χορήγησης πιστοποίησης κατά την οποία ο υποψήφιος ενημερώνεται για τους λόγους αποτυχίας. Σε αυτήν την περίπτωση ο υποψήφιος έχει δικαίωμα να υποβάλλει ένσταση επί της απόφασης σύμφωνα με την διαδικασία Ενστάσεων του ΦΠΕ ή να αιτηθεί εκ νέου πιστοποίηση ως ορίζει ο εκάστοτε Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης.

7.4. Χορήγηση Πιστοποιητικού

Το Πιστοποιητικό που χορηγεί ο ΦΠΕ πιστοποιεί ότι ο εξεταζόμενος διαθέτει την απαιτούμενη επάρκεια, γνώσεις / δεξιότητες σε συγκεκριμένα γνωστικά πεδία.

Τα Πιστοποιητικά εκδίδεται στην ελληνική ή/και αγγλική γλώσσα, παραδίδεται με συστημένη αλληλογραφία στον εξεταζόμενο και αφορά αποκλειστικά αυτόν και τα γνωστικά αντικείμενα στα οποία έχει εξεταστεί.

Το Πιστοποιητικό φέρει τα σήματα του ΦΠΕ, μοναδική αρίθμηση και την υπογραφή της Ανώτατη Διοίκηση του ΦΠΕ.

Η διάρκεια, οι όροι και οι προϋποθέσεις για την διατήρηση της ισχύος του πιστοποιητικού περιγράφονται στους αντίστοιχους Ειδικούς Κανονισμούς Πιστοποίησης.

Το πιστοποιητικό ανήκει στον ΦΠΕ και εκχωρείται στον πιστοποιημένο το δικαίωμα χρήσης του αποκλειστικά και μόνο για το αντικείμενο που περιγράφεται σε αυτό, έως τη λήξη του ή κατ' εξαίρεση έως του ζητηθεί η επιστροφή του για τους λόγους, που περιγράφονται εντός του κανονισμού αυτού και των ειδικών κανονισμών, περί ανάκλησης του πιστοποιητικού.

Δεν επιτρέπεται η αναπαραγωγή τμήματος του Πιστοποιητικού, παρά μόνο στο σύνολό του κατόπιν έγκρισης από τον ΦΠΕ.

7.5. Επαναπιστοποίηση

Οι όροι και η διαδικασία επαναπιστοποίησης, όταν κάποιο πιστοποιημένο πρόσωπο επιθυμεί να ανανεώσει την ισχύ του πιστοποιητικού του, περιγράφονται στον εκάστοτε εφαρμοζόμενο Ειδικό Κανονισμό. Για να πραγματοποιηθεί έγκαιρα η επαναπιστοποίηση, ο ενδιαφερόμενος θα πρέπει να αιτηθεί την επαναπιστοποίηση τουλάχιστον 2 μήνες πριν τη λήξη του προηγούμενου πιστοποιητικού. Η περίοδος επαναπιστοποίησης καθορίζεται από το εφαρμοζόμενο Σχήμα Πιστοποίησης ανάλογα με τις κανονιστικές απαιτήσεις, τα πρότυπα, το αντικείμενο, τους κινδύνους που απορρέουν από τη δράση μη ικανών προσώπων κ.ά.

7.6. Επιτήρηση

Όταν απαιτείται διεργασία επιτήρησης της πιστοποίησης για να επιβεβαιωθεί ότι κάποιο πρόσωπο εξακολουθεί να διαθέτει επάρκεια / γνώσεις / δεξιότητες έως την ημερομηνία λήξης του πιστοποιητικού του, η σχετική απαίτηση περιγράφεται στον αντίστοιχο Ειδικό Κανονισμό Πιστοποίησης. Δεν αποτελεί συχνή περίπτωση.

8. ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ , ΕΠΕΚΤΑΣΗ , ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ , ΑΝΑΣΤΟΛΗ ΚΑΙ ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ



Ο πελάτης έχει δικαίωμα να ζητήσει την τροποποίηση, την επέκταση/τον περιορισμό του πεδίου της πιστοποίησης, την αναστολή ή την ανάκληση πιστοποιητικού. Για το σκοπό αυτό υποβάλλει σχετικό αίτημα στον ΦΠΕ.

Αναστολή πιστοποιητικού είναι η προσωρινή απαγόρευση χρήσης του πιστοποιητικού, ενώ ανάκληση είναι η πλήρης απόσυρσή και διαγραφή του από τα μητρώα του ΦΠΕ.

Τροποποίηση υφίσταται όταν υπάρχουν αλλαγές στο σχήμα πιστοποίησης από τον ΦΠΕ και απαιτείται η επικαιροποίηση του πιστοποιητικού ή αιτηθεί αλλαγή το πιστοποιημένο πρόσωπο.

Επέκταση ή περιορισμός του πεδίου πιστοποίησης μπορεί να υφίσταται σε περίπτωση που στο συγκεκριμένο σχήμα πιστοποίησης υπάρχουν διαβαθμίσεις στην πιστοποίηση και προβλέπονται στον Ειδικό Κανονισμό Πιστοποίησης.

Στους Ειδικούς Κανονισμούς Πιστοποίησης αναφέρονται αναλυτικά οι ενέργειες για την αναστολή ή την ανάκληση ή την μείωση του πεδίου πιστοποίησης. Γενικά ο ΦΠΕ έχει το δικαίωμα να προβεί σε αναστολή και τελικά σε ανάκληση του πιστοποιητικού και διαγραφή του πιστοποιημένου από το μητρώο πιστοποιημένων προσώπων για λόγους όπως οι παρακάτω:

- Το πιστοποιημένο πρόσωπο δεν ακολουθεί τους κανόνες που περιγράφονται εντός του Γενικού Κανονισμού, των συμπληρωματικών Ειδικών Κανονισμών.
- Το πιστοποιημένο πρόσωπο δεν γνωστοποιήσει στον ΦΠΕ τυχόν αλλαγές που επηρεάζουν τη διατήρηση της επάρκειας / γνώσης / δεξιότητας για την οποία πιστοποιήθηκε.
- Το πιστοποιημένο πρόσωπο κάνει κακή και παραπλανητική χρήση του πιστοποιητικού και των όποιων σημάτων / λογοτύπων.
- Το πιστοποιημένο πρόσωπο ζήτησε οικειοθελώς την ανάκληση του πιστοποιητικού για λόγους που δεν ανάγονται στον ΦΠΕ.
- Έχει επιβληθεί οποιαδήποτε απαγόρευση/ποινή επί του πιστοποιημένου προσώπου, που αφορά στην πιστοποίηση, μέσω νόμου, διοικητικής πράξης, δικαστικής απόφασης συμπεριλαμβανομένων και των φορέων Διαπίστευσης.
- Η επανεξέταση του πιστοποιημένου προσώπου, όπου προβλέπεται, δεν είχε θετική έκβαση ή δεν κατέστη δυνατό να διεξαχθεί για λόγους που δεν ανάγονται στον ΦΠΕ.
- Το πιστοποιημένο πρόσωπο δεν κατέβαλε τα αναλογούντα τέλη πιστοποίησης στον ΦΠΕ και μάλιστα εντός της προβλεπόμενης προθεσμίας που είχε ορισθεί. Στην περίπτωση αυτή ο ΦΠΕ επιφυλάσσεται να επιδιώξει την ικανοποίηση των αξιώσεών του με κάθε νόμιμο τρόπο και μέσο, δικαστικά και εξώδικα.
- Ύπαρξη παραπόνων ή / και καταγγελιών από καταναλωτή ή εργοδότη σχετικά με το συγκεκριμένο πιστοποιημένο πρόσωπο.

Σημειώνεται ότι ο ΦΠΕ μπορεί να επιβάλλει αναστολή ενός πιστοποιητικού προειδοποιητικά ή και για λόγους που εξειδικεύονται στους επιμέρους Κανονισμούς. Η αναστολή του πιστοποιητικού, η αιτία καθώς και η άρση της αναστολής γνωστοποιούνται στον πιστοποιημένο σύμφωνα με τη σχετική διαδικασία του ΦΠΕ. Στην περίπτωση μη ανταπόκρισης γίνεται ανάκληση πιστοποιητικού.

Στις περιπτώσεις αναστολής / ανάκλησης του πιστοποιητικού παύεται αυτόματα το δικαίωμα χρήσης του πιστοποιητικού και όποιου σχετικού σήματος / λογοτύπου του ΦΠΕ.

Για τη λήξη της αναστολής απαιτείται η δρομολόγηση ενεργειών επίλυσης των ζητημάτων που οδήγησαν στην αναστολή από πιστοποιημένο πρόσωπο. Αντίθετα η ανάκληση του πιστοποιητικού χαρακτηρίζεται οριστική και το πιστοποιημένο πρόσωπο οφείλει να επιστρέψει στον ΦΠΕ το πιστοποιητικό και να αποσύρει τα όποια αντίγραφα.

9. ΠΑΡΑΠΟΝΑ

Οποιοσδήποτε μπορεί να υποβάλει παράπονα / καταγγελίες σχετικά με οποιαδήποτε διαχείριση του ΦΠΕ, που μπορεί να θεωρηθεί ότι δεν είναι σύμφωνα με τα πρότυπα αναφοράς και τους κανονισμούς πιστοποίησης.

Τα εν λόγω παράπονα/καταγγελίες θα πρέπει να υποβάλλονται γραπτώς και διαβιβάζονται στην Επιτροπή Ενστάσεων & Παραπόνων.

Για βάσιμα παράπονα επί της διαδικασίας πιστοποίησης ο ΦΠΕ ενημερώνει και την Επιτροπή Αμεροληψίας και την Ανώτατη Διοίκηση του ΦΠΕ.

Ο ΦΠΕ αναλαμβάνει να ενημερώνει τον καταγγέλλοντα για το αποτέλεσμα της καταγγελίας. Ανώνυμα παράπονα / καταγγελίες δε λαμβάνονται υπόψη από τον ΦΠΕ.

10. ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ – ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ

Οποιοσδήποτε μπορεί να υποβάλλει ένσταση κατά οποιασδήποτε απόφασης του ΦΠΕ που προέκυψε μετά από αξιολόγηση, συμπεριλαμβανομένης και της απόφασης αναστολής και ανάκλησης της πιστοποίησης. Η εν λόγω ένσταση πρέπει να αποσταλεί με επιστολή στον ΦΠΕ εντός 30 ημερών από την κοινοποίηση της απόφασης αυτής. Ο ΦΠΕ θα παρέχει γραπτή επιβεβαίωση της παραλαβής αυτής της ένστασης.

Για τη διερεύνηση και απόφαση επί της ένστασης συγκροτείται η τριμελής Επιτροπή Ενστάσεων & Παραπόνων. Στην Επιτροπή συμμετέχουν μέλη της Διοίκησης και εργαζόμενοι που δεν εμπλέκονται στην υπό ένσταση υπηρεσία, προκειμένου να διαφυλάσσεται η αμεροληψία.

Αν η ένσταση σχετίζεται με ζήτημα μεροληπτικής στάσης του ΦΠΕ ενημερώνεται η Επιτροπή Αμεροληψίας.

11. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΔΥΟ ΜΕΡΩΝ**11.1 Υποχρεώσεις του ΦΠΕ**

Ο ΦΠΕ πραγματοποιεί αξιολόγηση - εξέταση του προσώπου σύμφωνα με τις σχετικές απαιτήσεις και σε περίπτωση θετικού αποτελέσματος, εκδίδει πιστοποιητικό. Ο ΦΠΕ δεσμεύεται να εφαρμόζει αποκλειστικά τους επιστημονικούς, τεχνικούς, εμπειρικούς και λογικούς κανόνες, που εφαρμόζονται εν προκειμένω, και δεν δεσμεύεται από εντολές, οδηγίες και υποδείξεις του εντολέα ή άλλου για την άσκηση των καθηκόντων του.

Ο ΦΠΕ οφείλει να ενημερώνει τους πελάτες για σημαντικές αλλαγές στο σχήμα πιστοποίησης, που τους επηρεάζει άμεσα.

Ο ΦΠΕ ενημερώνει για την παρουσία παρατηρητών κατά την αξιολόγηση / εξέταση, που μπορεί να είναι εκπαιδευόμενοι εξεταστές ή αξιολογητές του Φορέα Διαπίστευσης.

Ο ΦΠΕ διατηρεί ενημερωμένο μητρώο πιστοποιημένων προσώπων, όπου αναφέρεται το Σχήμα Πιστοποίησης, τα στοιχεία του πελάτη, η διάρκεια ισχύος της πιστοποίησης, καθώς και λίστα πιστοποιητικών που βρίσκονται σε αναστολή ή ανάκληση. Ο ΦΠΕ, εφόσον του ζητηθεί εγγράφως, οφείλει να ενημερώνει κάθε ενδιαφερόμενο για την κατάσταση και το πεδίο ισχύος συγκεκριμένου πιστοποιητικού, εκτός αν προβλέπεται διαφορετικά από τη νομοθεσία.

Ο ΦΠΕ οφείλει να αποδέχεται και να καταγράφει παράπονα και ενστάσεις πελατών, ώστε να τα διαχειρίζεται σύμφωνα με τις διαδικασίες του.

Όλο το προσωπικό του ΦΠΕ, συμπεριλαμβανομένων και των εξωτερικών συνεργατών, δεσμεύεται για την ανεξαρτησία, αμεροληψία και την εμπιστευτικότητα με την υπογραφή Δηλώσεων Ανεξαρτησίας και Εμπιστευτικότητας και του Κώδικα Δεοντολογίας.

Ο ΦΠΕ διαθέτει τα κατάλληλα συστήματα και εφαρμόζει πολιτικές ασφάλειας των δεδομένων με στόχο την προστασία των πληροφοριών που διαχειρίζεται και των αρχείων των πελατών.

11.2 Υποχρεώσεις/Δικαιώματα Πελατών

Ο αιτών την πιστοποίηση θεωρείται εξ ορισμού ως εξουσιοδοτημένος για την ανάθεση εργασιών στον ΦΠΕ, και ταυτοποιείται ως πελάτης.

Τα Πιστοποιημένα Πρόσωπα και ο Εργοδοτικός τους Φορέας οφείλουν να ενημερώνουν το ΦΠΕ για οποιαδήποτε αλλαγή στις συνθήκες και απαιτήσεις που βασίστηκε η χορήγηση της Πιστοποίησης.

Το υποψήφιο πρόσωπο υποχρεούται να εκπληρώνει τις απαιτήσεις πιστοποίησης (σχήμα πιστοποίησης), συμπεριλαμβανομένων των πρόσθετων ενεργειών-αλλαγών που θα απαιτηθούν από τον ΦΠΕ και τους οργανισμούς που τον διαπιστεύουν.

Το υποψήφιο πρόσωπο έχει τη δυνατότητα να απορρίψει τους εξεταστές, που έχουν οριστεί από τον ΦΠΕ, εφόσον υπάρχει τεκμηριωμένη αιτιολόγηση.

Ο υποψήφιο πρόσωπο οφείλει να αποδέχεται στη διάρκεια των εξετάσεων την παρουσία παρατηρητών, που μπορεί να είναι εκπαιδευόμενοι εξεταστές ή αξιολογητές του Φορέα Διαπίστευσης. Θα ενημερώνεται εκ των προτέρων για την παρουσία των προσώπων αυτών.



Το πιστοποιημένο πρόσωπο θα πρέπει να ενημερώνει τον ΦΠΕ το αργότερο εντός ενός μήνα για αλλαγές που υπήρξαν και δύναται να επηρεάσουν τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις πιστοποίησης/εξέτασης. Σε περίπτωση που κρίνεται αναγκαίο, κατά την κρίση του ΦΠΕ, θα διενεργείται εκ νέου αξιολόγηση.

Σε περίπτωση που ο πελάτης επιθυμεί την ανανέωση/απόσυρση του πιστοποιητικού του υποχρεούται να ενημερώνει εγγράφως τον ΦΠΕ.

12. ΟΡΟΙ ΧΡΗΣΗΣ ΣΗΜΑΤΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ & ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

Το πιστοποιημένο πρόσωπο λαμβάνει από τον ΦΠΕ το δικαίωμα (μη μεταβιβάσιμο) χρήσης του πιστοποιητικού.

Η ισχύς του πιστοποιητικού ξεκινά από την ημερομηνία έκδοσής του και διαρκεί για χρονικό διάστημα όπως ορίζεται στον αντίστοιχο Ειδικό Κανονισμό Πιστοποίησης.

Το πιστοποιημένο πρόσωπο δύναται να επικαλείται την πιστοποίηση της επάρκειας που καλύπτεται από το πεδίο του σχετικού πιστοποιητικού για το χρονικό διάστημα ισχύος του.

Σε περίπτωση που το πιστοποιημένο πρόσωπο διαθέσει αντίγραφα των πιστοποιητικών του ΦΠΕ σε τρίτους, τότε τα αντίγραφα αυτά πρέπει να είναι πλήρη και ταυτόσημα με το πρωτότυπο.

Δικαίωμα χρήση του σήματος πιστοποίησης φέρει μόνο το πιστοποιημένο πρόσωπο (π.χ. σε επιστολόχαρτα – φακέλους, διαφημιστικό υλικό του προσώπου) και απαγορεύεται η χρήση του σε προϊόντα που έχουν γίνει εργασίες ή σε υπηρεσίες που έχουν παρασχεθεί από το πιστοποιημένο πρόσωπο.

Το σήμα πιστοποίησης μπορεί να χρησιμοποιείται πλησίον του ονόματος του πιστοποιημένου προσώπου όπως ορίζεται στον εκάστοτε Ειδικό Κανονισμό Πιστοποίησης. Πριν τη χρήση του απαιτείται η έγκριση του ΦΠΕ.

Η χρήση του πιστοποιητικού από το πιστοποιημένο πρόσωπο δεν πρέπει να υπονοεί έγκριση του προσώπου από αρμόδια κρατική αρχή ή όργανο.

Σε περίπτωση αναστολής ή ανάκλησης του πιστοποιητικού υποχρεώνεται να επιστρέψει το πιστοποιητικό εντός ενός μήνα στον ΦΠΕ και να σταματήσει την όποια επίκληση σχετικά με την πιστοποίηση.

13. ΜΕΤΑΒΟΛΗ ΚΑΙ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Η μεταβολή και αναθεώρηση του παρόντος Γενικού Κανονισμού Πιστοποίησης είναι στη δικαιοδοσία του ΦΠΕ και της Διοίκησής του. Η μεταβολή και αναθεώρηση του Κανονισμού πραγματοποιείται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας και εγκρίνεται από τη Διοίκηση του ΦΠΕ.

14. ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΩΝ ΕΝΤΥΠΟΥ

A/A	Ημερομηνία	Έκδοση / Τροποποίηση	Υπεύθυνος	Έγκριση
01	15/04/2024	Αρχική Έκδοση Κανονισμού	ΥΔΠ	Διευθύνων Σύμβουλος