

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΣΥΓΚΟΛΛΗΣΕΩΝ / WELDING GREEK INSTITUTE
(WGI)

Κωδικός εγγράφου: WGI/057 | Έκδοση: 2.0 | Ημερομηνία έκδοσης: 22/09/2026

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Συγκολλήσεων (WGI) δεσμεύεται σε διαφανή και δίκαιη διαχείριση των ενστάσεων και των παραπόνων που σχετίζονται με τις δραστηριότητες ποιοτικής κατάταξης και πιστοποίησης. Η παρούσα διαδικασία διασφαλίζει ότι κάθε ζήτημα εξετάζεται αποτελεσματικά και αμερόληπτα, μέσω μηχανισμού **τριών επιπέδων**.

1. Σκοπός

Η παρούσα διαδικασία καθορίζει τον τρόπο υποβολής και επίλυσης παραπόνων και ενστάσεων που αφορούν:

- αποτελέσματα εξετάσεων·
- διαδικασίες αξιολόγησης·
- τη συμπεριφορά του προσωπικού του WGI·
- την κατάχρηση διπλωμάτων ή πιστοποιητικών·
- δραστηριότητες του Διοικητικού Συμβουλίου ή οποιουδήποτε συνδεδεμένου οργάνου.

2. Ορισμοί

- Ένσταση:** αίτημα επανεξέτασης απόφασης του WGI που αφορά τον ίδιο τον αιτούντα (π.χ. αποτέλεσμα εξέτασης, απόρριψη αίτησης, αναστολή ή ανάκληση τίτλου).
- Παράπονο:** έκφραση δυσαρέσκειας για τις υπηρεσίες, τις διαδικασίες ή τη συμπεριφορά προσώπων του WGI, η οποία δεν συνιστά ένσταση κατά απόφασης.

Και οι δύο κατηγορίες διεκπεραιώνονται με την παρούσα διαδικασία.

3. Ποιος μπορεί να υποβάλει

Κάθε φυσικό πρόσωπο ή οργανισμός που επηρεάζεται από αποφάσεις ή ενέργειες του WGI μπορεί να υποβάλει παράπονο ή ένσταση.

Η υποβολή παραπόνου ή ένστασης **δεν συνεπάγεται καμία δυσμενή μεταχείριση** του αιτούντος. Απαγορεύεται κάθε αντίποινο σε βάρος προσώπου που προσέφυγε καλόπιστα.

4. Τρόπος υποβολής

Κάθε ένσταση και κάθε επίσημο παράπονο υποβάλλεται **εγγράφως** προς τον Γενικό Διευθυντή του WGI, στη διεύθυνση info@wgi.gr, και πρέπει να περιλαμβάνει:

- τα στοιχεία του φυσικού προσώπου ή της εταιρείας·
- σαφή περιγραφή του ζητήματος·
- κάθε σχετικό αποδεικτικό έγγραφο.

Επιπλέον, συνιστάται η αναφορά του προγράμματος, της ημερομηνίας εξέτασης και του αριθμού μητρώου ή πιστοποιητικού, ώστε το αίτημα να εξετάζεται ταχύτερα. Τα αιτήματα γίνονται δεκτά στην ελληνική ή στην αγγλική γλώσσα.

Η παραλαβή κάθε αιτήματος **επιβεβαιώνεται εγγράφως εντός [5] εργάσιμων ημερών**, με απόδοση μοναδικού αριθμού πρωτοκόλλου. Αιτήματα ελλιπή ως προς τα ανωτέρω στοιχεία επιστρέφονται προς συμπλήρωση εντός [10] ημερών.

Ανώνυμες αναφορές καταγράφονται και αξιολογούνται, δεν ακολουθούν όμως την τυπική διαδικασία των τριών επιπέδων, καθώς δεν είναι δυνατή η ενημέρωση του αιτούντος.

5. Τέλη

- Για ενστάσεις που αφορούν αναβαθμολόγηση ή αναλυτική τεκμηρίωση αποτελέσματος εξέτασης, το τέλος ανέρχεται σε **€100 ανά γραπτό εξέτασης** (θεωρητική, πρακτική ή προφορική).
- Η πληρωμή γίνεται με τραπεζικό έμβασμα.
- Το τέλος καταβάλλεται **εξ ολοκλήρου πριν από την έναρξη** της διαδικασίας εξέτασης της ένστασης.
- Εφόσον η ένσταση γίνει **δεκτή, εν όλω ή εν μέρει, το τέλος επιστρέφεται στο σύνολό του**.
- Για παράπονα δεν προβλέπεται τέλος.

6. Διαδικασία τριών επιπέδων

Επίπεδο 1 Αρχική διερεύνηση

- **Αρμόδιος:** Γενικός Διευθυντής του WGI.
- **Διαδικασία:** εξέταση των υποβληθέντων εγγράφων, διερεύνηση του ζητήματος και έγγραφη απάντηση προς τον αιτούντα.
- **Προθεσμία:** αιτιολογημένη απάντηση εντός **[20] εργάσιμων ημερών** από την παραλαβή πλήρους φακέλου ή, όπου προβλέπεται τέλος, από την καταβολή του.
- Εφόσον ο αιτών δεν ικανοποιηθεί, το ζήτημα προάγεται στο Επίπεδο 2.

Επίπεδο 2 Κλιμακωμένη επανεξέταση

- **Αρμόδιος:** Διευθύνων Σύμβουλος / Υπεύθυνος Σχήματος Πιστοποίησης.
- **Διαδικασία:** περαιτέρω διερεύνηση, επανεξέταση των ευρημάτων του Επιπέδου 1 και, εφόσον κριθεί σκόπιμο, ορισμός νέου διερευνητή.

- Στον θιγόμενο κοινοποιείται **έγγραφο και αιτιολογημένη απόφαση** εντός **[30] εργάσιμων ημερών**.
- Εφόσον το ζήτημα παραμένει ανεπίλυτο, προάγεται στο Επίπεδο 3.

Επίπεδο 3 Τελική απόφαση

- **Αρμόδιο όργανο:** Διοικητικό Συμβούλιο του WGI.
- **Διαδικασία:** δύναται να συγκροτηθεί ειδική Επιτροπή Ενστάσεων ή Παραπόνων από **τρία (3) ανεξάρτητα μέλη**, τα οποία δεν συμμετείχαν σε κανένα προηγούμενο στάδιο της υπόθεσης ούτε στην αρχική απόφαση.
- Ορίζεται **ακρόαση**, στην οποία ο αιτών δικαιούται να παραστεί και να συνοδεύεται από πρόσωπο της επιλογής του.
- Το Διοικητικό Συμβούλιο εκδίδει την **τελική απόφαση**, η οποία κοινοποιείται εγγράφως εντός **[60] εργάσιμων ημερών** και δεν υπόκειται σε περαιτέρω ένσταση εντός του WGI.

Το αίτημα προαγωγής σε επόμενο επίπεδο υποβάλλεται εγγράφως εντός **[20] ημερολογιακών ημερών** από την κοινοποίηση της απόφασης του προηγούμενου επιπέδου.

7. Αμεροληψία

- Σε κανένα επίπεδο δεν συμμετέχει πρόσωπο που έλαβε μέρος στην απόφαση ή στη δραστηριότητα την οποία αφορά η ένσταση ή το παράπονο.
- Όλα τα εμπλεκόμενα πρόσωπα υπογράφουν δήλωση απουσίας σύγκρουσης συμφερόντων και δέσμευση εμπιστευτικότητας.
- Εφόσον το αίτημα αφορά τον ίδιο τον Γενικό Διευθυντή, το Επίπεδο 1 παραλείπεται και η υπόθεση εισάγεται απευθείας στο Επίπεδο 2· εφόσον αφορά μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου, το μέλος αυτό απέχει από κάθε στάδιο.
- Η ένσταση δεν αναστέλλει την ισχύ της προσβαλλόμενης απόφασης, εκτός εάν το WGI αποφασίσει διαφορετικά. Εφόσον η ένσταση γίνει δεκτή, η απόφαση **διορθώνεται αναδρομικά**.

8. Προθεσμία υποβολής

Οι ενστάσεις και τα παράπονα υποβάλλονται εντός **έξι (6) μηνών** από το σχετικό περιστατικό ή από την κοινοποίηση της απόφασης. Εκπρόθεσμα αιτήματα απορρίπτονται ως απαράδεκτα, με έγγραφη αιτιολόγηση.

9. Διορθωτικές ενέργειες

Κάθε βάσιμο παράπονο ή ένσταση οδηγεί σε ανάλυση αιτίων και, όπου απαιτείται, σε διορθωτικές ενέργειες επί των διαδικασιών του WGI. Τα συμπεράσματα εισάγονται στην ετήσια ανασκόπηση του συστήματος διαχείρισης.

10. Αρχεία και εμπιστευτικότητα

Όλες οι υποθέσεις καταχωρίζονται, παρακολουθούνται και τηρούνται στο **Μητρώο Παραπόνων και Ενστάσεων** για διάστημα **δέκα (10) ετών**, με πλήρη εμπιστευτικότητα και διαφάνεια.

Η πρόσβαση στα αρχεία περιορίζεται στα πρόσωπα που εμπλέκονται στη διαχείριση της υπόθεσης και στους φορείς διαπίστευσης κατά τους ελέγχους τους. Η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων διέπεται από την Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων WGI/056.3.

11. Δικαιώματα που δεν θίγονται

Η τελική απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου εξαντλεί την εσωτερική διαδικασία του WGI. Δεν θίγει το δικαίωμα του ενδιαφερομένου να απευθυνθεί στον φορέα διαπίστευσης, στο ΠW ή στην EWF, στις αρμόδιες αρχές ή στα δικαστήρια.

12. Ισχύς και αναθεώρηση

Η παρούσα διαδικασία ισχύει από την ημερομηνία έκδοσης και αναθεωρείται τουλάχιστον ανά τριετία ή όποτε μεταβληθούν οι σχετικές απαιτήσεις. Η ισχύουσα έκδοση αναρτάται στον ιστότοπο www.wgi.gr.

13. Επικοινωνία

Για περισσότερες πληροφορίες ή για την υποβολή παραπόνου ή ένστασης:
info@wgi.gr

Ελληνικό Ινστιτούτο Συγκολλήσεων (WGI), Τραπεζούντος 96, Ελευσίνα, Τ.Κ. 19200, Ελλάδα.