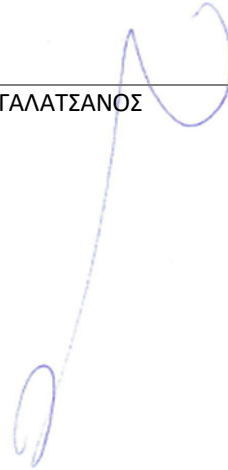


**Σύνταξη από**

ΣΚΑΡΒΕΛΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ  
ΥΔΠ - ΑΝ. ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ  
10.10.2022

**Έγκριση από**

ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΣ ΓΑΛΑΤΣΑΝΟΣ  
ΠΡΟΕΔΡΟΣ  
10.10.2022

**Αναθεωρήσεις**

Ημερομηνία	Έκδοση	Αιτιολογία
01.09.2019	1.0	Πλήρης αναδιάταξη ΣΔΠ EQA HELLAS
01.03.2020	2.0	Ενσωμάτωση των απαιτήσεων ISO/IEC 17020:2012
10.10.2023	3.0	Ενσωμάτωση των προβλέψεων του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (GDPR-ΓΚΠΔ) περί διορισμού DPO στην Παρ. 4.2. και ενσωμάτωση των απαιτήσεων EN ISO /IEC 17029:2019

## Περιεχόμενα

0. Σκοπός και Πεδίο Εφαρμογής.....	3
1. Αναφορές .....	3
2. Όροι και Ορισμοί - Συντομογραφίες .....	3
3. Υπευθυνότητες και Αρμοδιότητες.....	5
4. Ανάπτυξη Διαδικασίας.....	6
4.1 Γενικά .....	6
4.2 Εμπιστευτικότητα και Ασφάλεια Πληροφοριών .....	6
4.3 Δημόσιες Πληροφορίες .....	8
4.4 Πληροφορίες για την πιστοποίηση και τις σχετικές απαιτήσεις .....	10
4.5 Κοινοποίηση αλλαγών από τον φορέα πιστοποίησης .....	11
4.6 Κοινοποίηση αλλαγών από τον πιστοποιημένο πελάτη .....	11
5. Έντυπα.....	12
6. Αρχεία.....	12

## 0. Σκοπός και Πεδίο Εφαρμογής

Σκοπός της παρούσας διαδικασίας είναι η παροχή τεκμηριωμένης πληροφορίας για τη διαχείριση της εμπιστευτικότητας και της παρεχόμενης δημόσιας πληροφόρησης του Φορέα Πιστοποίησης Ελέγχου και Επαλήθευσης (ΦΠΕ) EQA HELLAS ΑΕ σύμφωνα με τις απαιτήσεις των προτύπων ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17021-1:2015, ISO/IEC 17029:2019, ISO/IEC 14065:2020.

Η Διαδικασία έχει εφαρμογή σε όλη την έκταση της οργανωτικής και διοικητικής δομής του ΦΠΕ συμπεριλαμβανομένου του εμπλεκόμενου προσωπικού, των Εξωτερικών Συνεργατών του για ό,τι τους αφορά τους πελάτες και τα άλλα ενδιαφερόμενα μέρη.

Η Διαδικασία αυτή αναφέρεται στον τρόπο με τον οποίο ο ΦΠΕ εξασφαλίζει την εμπιστευτικότητα των πληροφοριών που λαμβάνει και γνωστοποιεί στους πελάτες του και τα άλλα ενδιαφερόμενα μέρη τις απαιτήσεις της πιστοποίησης, ώστε να επιβεβαιώνεται η επάρκεια του και να αναβαθμίζεται/βελτιώνεται η ικανότητα του στην υλοποίηση των έργων πιστοποίησης και επαλήθευσης που αναλαμβάνονται.

## 1. Αναφορές

- Εγχειρίδιο Ποιότητας QM § 4.6, 8.1, 8.4, 8.5
- P09 Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων Προσφυγών και Ενστάσεων
- P11 Διαδικασία Χρήσης Σημάτων και Λογοτύπων
- GRC Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης
- GRV Γενικός Κανονισμός Επαλήθευσης
- SRC Ειδικοί Κανονισμοί ανά κατηγορία/σχήμα πιστοποίησης και πρόγραμμα επαλήθευσης ΑτΘ
- ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17021-1:2015 Αξιολόγηση της συμμόρφωσης– Απαιτήσεις για φορείς επιθεώρησης και πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης - Μέρος 1: Απαιτήσεις
- ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17029:2019 Αξιολόγηση της συμμόρφωσης – Γενικές αρχές και απαιτήσεις για φορείς επαλήθευσης και επικύρωσης
- ΕΛΟΤ EN ISO 14065:2020 Γενικές αρχές και απαιτήσεις για φορείς που επαληθεύουν ή επικυρώνουν περιβαλλοντικές πληροφορίες
- ΕΛΟΤ EN ISO 14064-1:2018 Αέρια του Θερμοκηπίου-Μέρος 1: Προδιαγραφή με καθοδήγηση σε επίπεδο οργανισμού για την ποσοτικοποίηση και αναφορά των εκπομπών και των αφαιρέσεων αερίων του θερμοκηπίου
- ΕΛΟΤ EN ISO 14064-3:2019 Αέρια του Θερμοκηπίου-Μέρος 3: Προδιαγραφή με καθοδήγηση για την επαλήθευση και επικύρωση δηλώσεων αερίων του θερμοκηπίου
- ISO/IEC 17000:2004, Αξιολόγηση Συμμόρφωσης — Λεξιλόγιο και γενικές αρχές
- ΕΛΟΤ EN ISO 9000:2015 Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας-Θεμελιώδεις Αρχές και Λεξιλόγιο
- ΕΣΥΔ ΚΑΔ Κανονισμοί Διαπίστευσης του Εθνικού Συστήματος Διαπίστευσης
- ΕΣΥΔ ΚΡΙΤΗΡΙΑ Κριτήρια Διαπίστευσης
- GDPR Γενικός Κανονισμός Προστασίας Προσωπικών δεδομένων

## 2. Όροι και Ορισμοί - Συντομογραφίες

**διακινδύνευση** : η επίδραση της αβεβαιότητας

**ενδιαφερόμενο μέρος :** πρόσωπο ή ομάδα που ενδιαφέρεται ή επηρεάζεται από την επίδοση ενός οργανισμού

**εμπιστευτικότητα :** διατήρηση του εμπιστευτικού χαρακτήρα στοιχείων ή πληροφοριών

**επιθεώρηση πιστοποίησης :** επιθεώρηση που διεξάγεται από έναν οργανισμό επιθεώρησης ανεξάρτητο από τον πελάτη και τα μέρη που βασίζονται πάνω του, με σκοπό την πιστοποίηση του συστήματος διαχείρισης του πελάτη.

**επιθεωρητής :** πρόσωπο που διεξάγει μια επιθεώρηση

**πελάτης :** οργανισμός του οποίου το σύστημα διαχείρισης επιθεωρείται για σκοπούς πιστοποίησης

**πιστοποιημένος πελάτης :** οργανισμός του οποίου το σύστημα διαχείρισης έχει πιστοποιηθεί

**πιστοποίηση :** είναι η επιβεβαίωση τρίτου μέρους που αναφέρεται σε προϊόντα, διεργασίες, συστήματα και πρόσωπα. Με τον όρο επιβεβαίωση τρίτου μέρους νοείται η έκδοση δήλωσης (δηλ. πιστοποιητικού), από ανεξάρτητο φορέα ως προς το πρόσωπο ή τον οργανισμό, που παρέχει το προς αξιολόγηση συμμόρφωσης αντικείμενο, ότι η επαλήθευση των καθορισμένων απαιτήσεων, έχει τεκμηριωθεί επαρκώς.

**Έλεγχος :** εξέταση ενός προϊόντος, διεργασίας, υπηρεσίας, ή εγκατάστασης ή του σχεδιασμού τους και προσδιορισμός της συμμόρφωσής τους με ειδικές απαιτήσεις ή, στη βάση την επαγγελματικής κρίσης, με γενικές απαιτήσεις

**Φορέας Ελέγχου :** φορέας που πραγματοποιεί έλεγχο

**Σύστημα Ελέγχου :** κανόνες , διαδικασίες και διαχείριση για τη διενέργεια ελέγχου

**Σχήμα Ελέγχου :** σύστημα ελέγχου στο οποίο εφαρμόζονται οι ίδιες συγκεκριμένες απαιτήσεις, ειδικοί κανόνες και διαδικασίες

**χρόνος επιθεώρησης:** χρόνος που απαιτείται για το σχεδιασμό και την ολοκλήρωση μιας

**προϊόν :** Το αποτέλεσμα μίας διεργασίας (μπορεί να είναι υπηρεσία ή κατεργασμένο υλικό, το οποίο είναι απτό και η ποσότητά του είναι ένα μετρήσιμο ή ένα συνεχές χαρακτηριστικό)

**διεργασία :** Σύνολο από σχετικές μεταξύ τους εργασίες ή λειτουργίες ή δραστηριότητες, οι οποίες όταν εφαρμόζονται αποτελεσματικά και λαμβάνοντας ένα ή περισσότερα εισερχόμενα (inputs) δημιουργούν εξερχόμενα (outputs), τα οποία προσθέτουν αξία στον οργανισμό.

**υπηρεσία:** αποτέλεσμα τουλάχιστον μία δραστηριότητας που εκτελείται αναγκαστικά στη διεπαφή μεταξύ του προμηθευτή και πελάτη, που είναι γενικά άυλη.

**Claim/Ισχυρισμός:** information declared by the client in the form of a report, a statement, a declaration, a project plan, or consolidated data / πληροφορία που δηλώνεται από τον πελάτη (αιτούντα την επαλήθευση ή επικύρωση) και μπορεί να είναι σε μορφή δήλωσης, αναφοράς/έκθεσης, σχεδίου μελλοντικού έργου, κωδικοποιημένων συγκεντρωτικών δεδομένων

**Validation/Επικύρωση:** confirmation of a claim, through the provision of objective evidence, that the requirements for a specific intended future use or application have been fulfilled / επιβεβαίωση ενός ισχυρισμού, μέσω παροχής αντικειμενικών αποδείξεων ότι οι απαιτήσεις μιας συγκεκριμένης/καθορισμένης μελλοντικής σκοπούμενης χρήσης ή εφαρμογής έχουν εκπληρωθεί

**Verification/Επαλήθευση:** confirmation of a claim, through the provision of objective evidence, that specified requirements have been fulfilled / επιβεβαίωση ενός ισχυρισμού,

μέσω παροχής αντικειμενικών αποδείξεων ότι οι προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις έχουν εκπληρωθεί

**Validation/Verification Body / Φορέας Επαλήθευσης/Επικύρωσης:** body that performs validation or verification / φορέας που παρέχει υπηρεσίες επαλήθευσης ή επικύρωσης

**Validation statement/Δήλωση Επικύρωσης:** declaration by the validation body of the outcome of the validation process / Δήλωση από έναν φορέα επικύρωσης σχετικά με το αποτέλεσμα/συμπέρασμα μιας διεργασίας επικύρωσης

**Verification statement/Δήλωση Επαλήθευσης:** declaration by the verification body of the outcome of the verification process / Δήλωση από έναν φορέα επαλήθευσης σχετικά με το αποτέλεσμα/συμπέρασμα μιας διεργασίας επαλήθευσης

**Validation programme/Πρόγραμμα Επικύρωσης:** rules, procedures and management for carrying out validation activities in a specific sector / κανόνες, διαδικασίες και διαχείριση του τρόπου υλοποίησης των δραστηριοτήτων επικύρωσης σε έναν συγκεκριμένο τομέα (σχήμα επικύρωσης)

**Verification programme/Πρόγραμμα επαλήθευσης:** rules, procedures and management for carrying out verification activities in a specific sector / κανόνες, διαδικασίες και διαχείριση του τρόπου υλοποίησης των δραστηριοτήτων επαλήθευσης σε έναν συγκεκριμένο τομέα (σχήμα επαλήθευσης)

**Programme owner/Ιδιοκτήτης προγράμματος:** person or organization responsible for developing and maintaining a specific validation programme or verification programme / πρόσωπο – οργανισμός υπεύθυνο για την ανάπτυξη και διατήρηση ενός συγκεκριμένου προγράμματος επικύρωσης ή επαλήθευσης (ιδιοκτήτης σχήματος)

**Scope of validation/verification / Πεδίο επικύρωσης/επαλήθευσης:** identification of the claim to be the object of validation or verification, including the boundaries of the claim, the applicable validation programme /verification programme, and the standards and other normative documents, including their date of publication, to which the claim is validated/verified / αναγνώριση του ισχυρισμού που θα αποτελέσει αντικείμενο επικύρωσης ή επαλήθευσης, συμπεριλαμβανομένων των ορίων του ισχυρισμού, του εφαρμόσιμου προγράμματος επικύρωσης ή επαλήθευσης, και των προτύπων και λοιπών κανονιστικών εγγράφων με την ημερομηνία έκδοσής τους, έναντι των οποίων θα επικυρωθεί ή επαληθευτεί ο ισχυρισμός.

**ΥΔΠ:** Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας

**ΣΔΠ:** Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας

ΑτΘ: Αέρια του Θερμοκηπίου

**ΦΠΕ:** Φορέας Πιστοποίησης, Ελέγχου και Επαλήθευσης EQA HELLAS AE

### 3. Υπευθυνότητες και Αρμοδιότητες

Υπεύθυνος εφαρμογής της παρούσας διαδικασίας είναι ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας του Φορέα Πιστοποίησης Ελέγχου και Επαλήθευσης, ενώ στην εφαρμογή εμπλέκονται όλο το προσωπικό του ΦΠΕ, καθώς και οι εξωτερικοί συνεργάτες.

Ο ΥΔΠ είναι αρμόδιος για την έκδοση και αναθεώρηση με την έγκριση της Ανώτατης Διοίκησης ή της Τεχνικής Διεύθυνσης.

## 4. Ανάπτυξη Διαδικασίας

### 4.1 Γενικά

Ο ΦΠΕ αποκτά πρόσβαση σε πληροφορίες του αξιολογούμενου οργανισμού προκειμένου να διευκολυνθεί το έργο της αξιολόγησης συμμόρφωσης (πιστοποίησης και επαλήθευσης) και να συλλεχθούν οι απαιτούμενες τεκμηριωμένες αντικειμενικές αποδείξεις περί συμμόρφωσης ή μη συμμόρφωσης.

Ταυτόχρονα ο ΦΠΕ παρέχει πληροφορίες και ενημέρωση προς τον επιθεωρούμενο οργανισμό, είτε ελεύθερα δημοσίως, είτε κατόπιν σχετικού αιτήματος, που έχουν σχέση με τις λειτουργίες της πιστοποίησης και της επαλήθευσης και το τυποποιητικό και κανονιστικό πλαίσιο που τις διέπουν.

### 4.2 Εμπιστευτικότητα και Ασφάλεια Πληροφοριών

Για την προστασία των πληροφοριών που αφορούν του πελάτες του ΦΠΕ εφαρμόζονται μέτρα τόσο προς την κατεύθυνση των εργαζομένων, με οποιαδήποτε σχέση εργασίας, στον ΦΠΕ, όσο και έναντι των επισκεπτών στους χώρους των γραφείων του.

Κάθε εργαζόμενος/απασχολούμενος στον ΦΠΕ καθώς επίσης και φυσικό πρόσωπο υπεργολάβος και εξωτερικός συνεργάτης (επιθεωρητής, επαληθευτής κλπ), συμπεριλαμβανομένων των μελών της Επιτροπής Αμεροληψίας, υπογράφει κατά την έναρξη της συνεργασίας του με τον ΦΠΕ και πριν την έναρξη εκτέλεσης καθηκόντων και εργασιών, τη Δήλωση Ανεξαρτησίας & Εμπιστευτικότητας F02-02, με την οποία δεσμεύεται να μην αποκαλύπτει σε πρόσωπα εκτός του ΦΠΕ οποιεσδήποτε πληροφορίες και δεδομένα αφορούν τον ΦΠΕ, τα έργα αξιολόγησης συμμόρφωσης που αναλαμβάνονται και τους πελάτες του και τα οποία περιέρχονται σε γνώση του κατά την άσκηση των καθηκόντων του.

Το γεγονός ότι ένας οργανισμός έχει ζητήσει τη παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης/επαλήθευσης/αξιολόγησης της συμμόρφωσης, όσο και τα αποτελέσματα της σχετικής διαδικασίας ή οποιαδήποτε άλλη πληροφορία σχετική με την συγκεκριμένη κατηγορία και σχήμα πιστοποίησης ή επαλήθευσης προγράμματος ΑτΘ, συμπεριλαμβανομένων επιχειρηματικών πληροφοριών και τεχνικών δεδομένων που μπορεί να αποτελούν ή να χαρακτηριστούν ως πνευματική ιδιοκτησία του πελάτη ή ως απόρρητου χαρακτήρα, δεν επιτρέπεται να αποκαλύπτονται σε τρίτους, ει μη μόνο κατόπιν γραπτής έγκαιρης συναίνεσης του επιθεωρούμενου οργανισμού και εφόσον πρόκειται για τις συνήθεις γενικές πληροφορίες που επιτρέπονται ή απαιτούνται από τις προβλέψεις περί δημοσιότητας των εφαρμόσιμων τυποποιητικών και κανονιστικών εγγράφων.

Οι πληροφορίες σχετικά με τον επιθεωρούμενο οργανισμό που προέρχονται από πηγές πέραν του ίδιου του οργανισμού (π.χ. αρμόδιες αρχές, παραπονούμενοι, καταγγέλοντες κλπ) πρέπει να αντιμετωπίζονται ως εμπιστευτικές, σε συνάφεια με την πολιτική του ΦΠΕ.

Η πρόσβαση στα Αρχεία του ΦΠΕ επιτρέπεται μόνο στους έχοντες αντίστοιχο δικαίωμα πρόσβασης, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στη Διαδικασία Εγγράφων και Αρχείων. Η προστασία των ηλεκτρονικών δεδομένων διασφαλίζεται με τη συστηματική λήψη αντιγράφων ασφαλείας, την τεκμηριωμένη διαχείριση ονομαστικών λογαριασμών χρηστών και την ελεγχόμενη πρόσβαση (μέσω ιδιαίτερων πολύπλοκων κωδικών και διακιωμάτων πρόσβασης) των εξουσιοδοτημένων χρηστών, επίσης σύμφωνα με τις προβλέψεις της ανωτέρω διαδικασίας.

Οι μόνιμοι, οι εξωτερικοί και οι υπεργολαβικοί συνεργάτες του ΦΠΕ δεσμεύονται να τηρούν την εμπιστευτικότητα, με την υπογραφή και της σχετικής Σύμβασης/Συμφωνητικού Συνεργασίας, στην οποία μεταξύ άλλων, ρυθμίζονται και τα σχετικά με την τήρηση της εχεμύθειας θέματα. Ομοίως αντιμετωπίζονται και τα ζητήματα ανεξαρτησίας που πρέπει να διακρίνουν τη παροχή ανεξάρτητων υπηρεσιών αξιολόγησης συμμόρφωσης τρίτου μέρους. Οι σχετικές προβλέψεις υφίστανται τόσο στη Δήλωση Ανεξαρτησίας και Εμπιστευτικότητας, όσο και στη Σύμβαση/Συμφωνητικό συνεργασίας με τον ΦΠΕ. Επιπλέον ο Επιθεωρητής/Επαληθευτής υποχρεούται όπως αρνηθεί την ανάληψη έργου αξιολόγησης της συμμόρφωσης εφόσον υφίσταται κάποια σχέση ή συναλλαγή με την επιθεωρούμενη επιχείρηση/οργανισμό, ενώ σε τακτά χρονικά διαστήματα και τουλάχιστον ετησίως ενημερώνει τον ΦΠΕ εγγράφως με Υπεύθυνη Δήλωση για τυχόν συμβουλευτικά έργα ή άλλες δραστηριότητες εκτός ΦΠΕ, που ανέλαβε, ώστε να αποφευχθεί η πιθανότητα ορισμού του ως Επιθεωρητή ή Επαληθευτή σε ανάλογες περιπτώσεις έργων ή τουλάχιστον με ρητή δήλωση περί μη ύπαρξης σύγκρουσης συμφέροντος στα έργα που ανέλαβε για το ανασκοπούμενο διάστημα.

Η αποκάλυψη σε τρίτο μέρος, οποιασδήποτε πληροφορίας σχετικά με πελάτη του ΦΠΕ, με εξαίρεση αυτές που επίσημα επιτρέπεται να ανακοινώνονται δημόσια, απαιτεί τη γραπτή συγκατάθεση του πελάτη. Ο πελάτης ενημερώνεται εκ των προτέρων μέσω της σύμβασης που υπογράφεται για τις πληροφορίες που προτίθεται ο ΦΠΕ να δημοσιεύσει. Όλες οι υπόλοιπες πληροφορίες, πέρα από εκείνες που διατίθενται δημόσια από τον πελάτη, θεωρούνται ως εμπιστευτικές. Σε περίπτωση που από το νόμο επιβάλλεται η αποκάλυψη πληροφοριών, σχετικών με πελάτη του ΦΠΕ, αυτός θα ενημερώνεται έγκαιρα με το πλέον πρόσφορο τρόπο και σύμφωνα με τις προβλέψεις της κείμενης νομοθεσίας. Ειδική μέριμνα λαμβάνεται με ευθύνη του Διευθύνοντος Συμβούλου του ΦΠΕ, όταν οι εν λόγω πληροφορίες σχετίζονται με λεπτομέρειες εμπορικών συμφωνιών, οικονομικών στοιχείων και παραγωγικών διαδικασιών προϊόντων, απόρρητου χαρακτήρα που αποτελούν επιχειρηματικά μυστικά και ενδεχομένως προστατεύονται από διατάξεις της νομοθεσίας περί προστασίας πνευματικών δικαιωμάτων, καθώς και όταν πρόκειται για πληροφορίες (προσωπικά δεδομένα) που υπόκεινται στις προβλέψεις της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα. Έγγραφα του πελάτη ή λοιπά τεκμήρια ευρημάτων που συλλέγονται κατά τη διεξαγωγή της αξιολόγησης συμμόρφωσης, τηρούνται στον φάκελο έργου του πελάτη στο Αρχείο Πιστοποίησης και στο Αρχείο Επαλήθευσης σε συνθήκες ασφάλειας (κλειδωμένο ερμάριο, προστατευμένος Η/Υ κλπ) και προστασίας από απώλεια ή ζημία και θεωρούνται ιδιοκτησία του πελάτη. Οι αναφορές αξιολόγησης συμμόρφωσης (πιστοποίησης και επαλήθευσης) αποτελούν ιδιοκτησία του ΦΠΕ.

Οι πληροφορίες σχετικά με συγκεκριμένο πελάτη ή άτομο δεν διατίθενται σε τρίτους, χωρίς την έγγραφη άδεια του πελάτη ή του ατόμου που αυτές αφορούν εκτός αν ο ΦΠΕ εγκαλείται από το νόμο ή δημόσια αρχή (όπως π.χ. ο Φορέας Διαπίστευσης, το ΥΠΕΝ) να γνωστοποιεί εμπιστευτικές πληροφορίες. Ο πελάτης ή το άτομο που εμπλέκονται ενημερώνονται εκ των προτέρων για τις πληροφορίες που θα κοινοποιηθούν, εκτός κι αν ο νόμος ορίζει διαφορετικά.

Οι πληροφορίες σχετικά με τον πελάτη που προέρχονται από πηγές πέραν του ίδιου του πελάτη (π.χ. νομοθέτες, άτομα που υποβάλλουν παράπονα κτλ.) πρέπει να αντιμετωπίζονται ως εμπιστευτικές, σε συνάφεια με την πολιτική του ΦΠΕ.

Ο ΦΠΕ για λόγους εμπιστευτικότητας και της ασφάλειας των πληροφοριών που διαθέτει στο μηχανογραφικό του σύστημα, παραχωρεί με κωδικούς πρόσβασης σε άτομα που έχουν υπογράψει τη δήλωση εμπιστευτικότητας και μόνο σε αυτούς τη πρόσβαση στα δεδομένα των πελατών του. Παράλληλα μέσω της διαδικασίας backup που πραγματοποιεί

μηνιαίως σε εξωτερικό σκληρό δίσκο, που φυλάσσεται με ευθύνη του Διευθύνοντα Συμβούλου σε χώρο έξω από τα κεντρικά γραφεία, εξασφαλίζει την ασφάλεια των δεδομένων και των πληροφοριών. Η πρόσβαση στα φυσικά Αρχεία του ΦΠΕ επιτρέπεται μόνο στους έχοντες αντίστοιχο δικαίωμα πρόσβασης.

Η πρόσβαση των επισκεπτών στους χώρους των εγκαταστάσεων του ΦΠΕ είναι ελεγχόμενη και ειδικότερα η είσοδος των πάσης φύσεως επισκεπτών επιτρέπεται για συγκεκριμένο λόγο και κατόπιν εγκρίσεως (προφορικής) της Διοίκησης του ΦΠΕ. Κατά την είσοδο στα γραφεία της έδρας του ΦΠΕ ο επισκέπτης κατά την παραμονή του εκεί συνοδεύεται συνεχώς από μέλος του προσωπικού του ΦΠΕ. Τυχόν πρόσβαση σε ασύρματο δίκτυο (WiFi) σε καμία περίπτωση δεν επιτρέπει πρόσβαση στο ενσύρματο τοπικό δίκτυο του ΦΠΕ (LAN).

Σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων και το Νόμο 4624/2019 “ Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις”, ο ΦΠΕ έχει διορίσει Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων (Data Protection Officer), ο οποίος διαθέτει τους κατάλληλους μηχανισμούς για τη διαχείριση των θεμάτων που εμπίπτουν στο πεδίο της προστασίας προσωπικών δεδομένων.

### 4.3 Δημόσιες Πληροφορίες

Η λειτουργία του ΦΠΕ διέπεται από τη θεμελιώδη αρχή της διαφάνειας στο παρεχόμενο έργο αξιολόγησης συμμόρφωσης (πιστοποίησης και επαλήθευσης). Ο ΦΠΕ διατηρεί ενήμερη ιστοσελίδα που διευκολύνει την επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη και χρησιμοποιείται μεταξύ άλλων, για την προβολή των δραστηριοτήτων του και την παροχή αναγκαίας πληροφόρησης, σχετικά με:

- τη νομική του μορφή και τα στοιχεία επικοινωνίας
- τα σχήματα και κατηγορίες πιστοποίησης και επαλήθευσης που δραστηριοποιείται
- την επίσημη αναγνώριση και τη διαπίστευση που διαθέτει για συγκεκριμένες δραστηριότητες αξιολόγησης συμμόρφωσης
- τις γεωγραφικές περιοχές που είναι ενεργός
- τις διεργασίες επιθεώρησης/αξιολόγησης συμμόρφωσης (πιστοποίησης και επαλήθευσης),
- τις διεργασίες για τη χορήγηση, άρνηση, διατήρηση, ανανέωση, αναστολή, αποκατάσταση της πιστοποίησης, ή επέκταση ή μείωση του πεδίου της πιστοποίησης,
- τις διεργασίες για τη χορήγηση, άρνηση, αναστολή και τροποποίηση Δήλωσης Επαλήθευσης
- το τυποποιητικό και κανονιστικό πλαίσιο που διέπει τις παρεχόμενες υπηρεσίες αξιολόγησης της συμμόρφωσης



Στην ιστοσελίδα του ΦΠΕ και σε ελεύθερη πρόσβαση κάθε ενδιαφερόμενου βρίσκονται αναρτημένα τουλάχιστον τα κάτωθι:

- ο Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης, ο Γενικός Κανονισμός Επαλήθευσης και οι Ειδικοί, κατα κατηγορία και σχήμα πιστοποίησης ή επαλήθευσης προγράμματος ΑτΘ, Κανονισμοί που παρέχουν χρήσιμη πληροφόρηση για τις απαιτήσεις που διέπουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες αξιολόγησης.
- η Διαδικασία Χρήσης και Ελέγχου Λογότυπων και Σημάτων (P11) που θέτει το πλαίσιο επιτρεπτής χρήσης αυτών και τους κανόνες που αφορούν την επίκληση της πιστοποίησης και επαλήθευσης ή την αναφορά στην πιστοποίηση και στην επαλήθευση, ώστε να αποφεύγονται παραπλανητικοί και αναληθείς ισχυρισμοί.
- η Διαδικασία Χειρισμού Ενστάσεων, Προσφυγών, Παραπόνων, Αμφισβητήσεων και Ικανοποίησης Πελάτη (P09) που περιγράφει τη σχετική δυνατότητα του θιγόμενου από τις αποφάσεις του ΦΠΕ να εγείρει τεκμηριωμένες αντιρρήσεις και να εκκινήσει ανάλογη τεκμηριωμένη διερεύνηση προς οριστική επίλυση.
- τα έντυπα (φόρμες) Καταγραφής Παραπόνων και Διερεύνησης Ικανοποίησης, προς χρήση από ενδιαφερόμενο μέρος.
- τα έντυπα (φόρμες) Αιτήσεων Υπηρεσιών Πιστοποίησης και Επαλήθευσης, ανά κατηγορία αξιολόγησης που δραστηριοποιείται ο ΦΠΕ.
- το τυποποιημένο έντυπο Σύμβασης/Συμφωνητικού Πιστοποίησης και Επαλήθευσης που παραθέτει με σαφήνεια τους όρους που διέπουν την πιστοποίηση και την επαλήθευση και τις υποχρεώσεις των συμβαλλομένων μερών.
- η Διαδικασία Αμεροληψίας και Διακινδύνευσης (P02) που παραθέτει την πολιτική και τα μέτρα επίτευξης της επιζητούμενης αμεροληψίας ώστε να γεννάται εμπιστοσύνη στο έργο του ΦΠΕ.
- η Πολιτική Ποιότητας και Αμεροληψίας, που προβάλλει το επίπεδο δέσμευσης που αναλαμβάνει η Διοίκηση του ΦΠΕ προς κάθε ενδιαφερόμενο μέρος, σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών αξιολόγησης της συμμόρφωσης και την ανεξαρτησία στη λειτουργία του.

Ο ΦΠΕ διατηρεί ενημερωμένο(-ους) σχετικό(-ους) κατάλογο ή καταλόγους, και παρέχει κατόπιν αιτήματος (εμφανώς αναφέρεται στην ιστοσελίδα του ΦΠΕ η ακριβής ηλεκτρονική διεύθυνση (email) για την υποβολή σχετικού αιτήματος) πληροφορίες σχετικά με:

- την ακριβή τρέχουσα κατάσταση μιας δεδομένης πιστοποίησης (πχ σε ισχύ, σε αναστολή, σε ακύρωση/ανάκληση κλπ) ή επαλήθευσης ΕΕΑτΘ,
- την επωνυμία, τον αριθμό πιστοποιητικού ή δήλωσης επαλήθευσης, την κατηγορία/σχήμα πιστοποίησης/πρόγραμμα ΑτΘ (εφαρμοστέο πρότυπο), το πεδίο εφαρμογής και τη γεωγραφική θέση (διεύθυνση, πόλη, χώρα) για ένα συγκεκριμένο πελάτη.

Σε εξαιρετικές περιπτώσεις, η πρόσβαση σε ορισμένα στοιχεία μπορεί να περιορίζεται μετά από αίτημα του πελάτη (π.χ. για λόγους ασφαλείας).

Οι πληροφορίες που παρέχονται από τον ΦΠΕ προς τα ενδιαφερόμενα μέρη, συμπεριλαμβανομένου και του διαφημιστικού υλικού προβολής των δραστηριοτήτων του, είναι ακριβείς, σαφείς και μη παραπλανητικές. Οι πληροφορίες επικαιροποιούνται σε τακτά χρονικά διαστήματα (τουλάχιστον κάθε 6 μήνες) και κάθε φορά που επέρχονται σημαντικές μεταβολές στο πλαίσιο που διέπει τις υπηρεσίες αξιολόγησης της συμμόρφωσης, με ευθύνη του ΥΔΠ και σε συνεργασία με τον Τεχνικό Διευθυντή.

Ο ΦΠΕ διατηρεί στην ιστοσελίδα του και ειδική περιοχή παροχής επικαιροποιημένης πληροφόρησης προς τους Επιθεωρητές και Επαληθευτές του ΦΠΕ με στόχο να διευκολύνει

την εσωτερική επικοινωνία, τη διανομή εγγράφων, την πρόσβαση σε χρήσιμη νομοθεσία και τη διάχυση εμπειρίας και επιχειρησιακής γνώσης. Οι εξουσιοδοτημένοι Επιθεωρητές και Επαλήθευτες και στελέχη του ΦΠΕ διαθέτουν πρόσβαση σε αυτήν την περιοχή με ειδικό προσωπικό κωδικό. Η πληροφόρηση προς τους Επιθεωρητές/Επαλήθευτες περιλαμβάνει μεταξύ άλλων, τουλάχιστον:

- τις Οδηγίες Εργασίας και Διαδικασίες του ΣΔΠ του ΦΠΕ που τους αφορούν
- τα τυποποιημένα έντυπα (φόρμες) των Αναφορών Αξιολόγησης Συμμόρφωσης/Επιθεώρησης και Επαλήθευσης κατά κατηγορία και σχήμα πιστοποίησης ή επαλήθευσης ΕΕΑτΘ που δραστηριοποιείται ο ΦΠΕ και τα οποία οφείλουν να χρησιμοποιούν κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους
- κρίσιμη νομοθεσία που διεπεί τη λειτουργία του ΦΠΕ
- Κατευθυντήριες Οδηγίες υποχρεωτικής ή εθελοντικής εφαρμογής που είναι χρήσιμες και σχετίζονται με τη λειτουργία του

Ειδικά και σε ότι αφορά τις Δηλώσεις Επαλήθευσης που εκδίδονται για οργανισμούς που είναι υπόχρεοι σχετικά μέσω του Κλιματικού Νόμου, επισημαίνεται ότι αυτές αναρτώνται στην προβλεπόμενη βάση δεδομένων του ΥΠΕΝ.

#### 4.4 Πληροφορίες για την πιστοποίηση και τις σχετικές απαιτήσεις

Ο ΦΠΕ παρέχει πληροφορίες και ενημερώνει τους πελάτες του και τα ενδιαφερόμενα μέρη με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο, μεταξύ άλλων, τουλάχιστον για τα εξής:

- τη διεργασία της πιστοποίησης και τη διεργασία της επαλήθευσης και τις σχετικές λεπτομέρειες που αφορούν την υποβολή αίτησης, την υπογραφή σύμβασης, τον προγραμματισμό και τη διεξαγωγή της αξιολόγησης συμμόρφωσης και τυχόν επακόλουθων επιτηρήσεων και της επαναπιστοποίησης, καθώς και τις απαιτήσεις για τη χορήγηση, την άρνηση, τη διατήρηση της πιστοποίησης και της δήλωσης επαλήθευσης, την επέκταση ή τον περιορισμό του πεδίου εφαρμογής της πιστοποίησης, την ανανέωση, την αναστολή ή την αποκατάσταση, ή την απόσυρση της πιστοποίησης ή την ανάκληση της δήλωσης επαλήθευσης.
- τις κυρώσεις που δύναται να αποφασίσει, τους λόγους που τις επιβάλλουν και τα χρονικά περιθώρια έγκαιρης προειδοποίησης του ενδιαφερομένου.
- τις τυποποιητικές και κανονιστικές απαιτήσεις για την πιστοποίηση, κατά κατηγορία και σχήμα πιστοποίησης που δραστηριοποιείται.
- τις τυποποιητικές και κανονιστικές απαιτήσεις για την επαλήθευση,
- τις πληροφορίες σχετικά με το κόστος αίτησης, αρχικής πιστοποίησης και διατήρησης της πιστοποίησης (μέσω της προσφοράς που αποστέλλει στους αιτούντες), τα τέλη επαλήθευσης,

τις απαιτήσεις του ΦΠΕ, ώστε οι πελάτες του:

- να συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις πιστοποίησης ή/και επαλήθευσης,
- να μεριμνούν για τη διεξαγωγή των επιθεωρήσεων, συμπεριλαμβανομένης της πρόβλεψης για την εξέταση της τεκμηρίωσης και την πρόσβαση σε όλες τις διεργασίες, τις εγκαταστάσεις και τις οργανικές μονάδες του επιθεωρούμενου οργανισμού, τα αρχεία και το προσωπικό για τους σκοπούς της αρχικής πιστοποίησης, της επιτήρησης, της επαναπιστοποίησης, της επαλήθευσης και της επίλυσης τυχόν προβλημάτων και

- να επιτρέπουν, όπου απαιτείται, την παρουσία παρατηρητών (π.χ. αξιολογητές Φορέων Διαπίστευσης ή ιδιοκτήτη Σχήματος Πιστοποίησης ή εκπαιδευόμενους επιθεωρητές και επαληθευτές κλπ),
- τα έγγραφα που περιγράφουν τα δικαιώματα και τα καθήκοντα των πιστοποιημένων πελατών, συμπεριλαμβανομένων και των απαιτήσεων, κατά την αναφορά στην πιστοποίησή τους ή στην επαλήθευση της ΕΕΑτΘ τους σε οποιασδήποτε μορφής επικοινωνία,
- τις πληροφορίες για τις ενέργειες χειρισμού παραπόνων, προσφυγών και ενστάσεων κατά των αποφάσεων του ΦΠΕ

#### 4.5 Κοινοποίηση αλλαγών από τον φορέα πιστοποίησης και επαλήθευσης

Ο ΦΠΕ παρέχει στους πελάτες του έγκαιρη ενημέρωση και ειδοποίηση για τυχόν αλλαγές στις απαιτήσεις της πιστοποίησης ή της επαλήθευσης και για τους όρους και τα χρονοδιαγράμματα που διέπουν την αναγκαία μετάβαση στο νέο εφαρμόσιμο πλαίσιο. Η ενημέρωση γίνεται μέσω ανάρτησης πληροφοριών στην ιστοσελίδα του και μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας προς τους οργανισμούς που επηρεάζονται από τις μεταβολές που επήλθαν.

Εφόσον δεν επίκειται επιθεώρηση αξιολόγησης συμμόρφωσης σε σύντομο χρονικό διάστημα, ο ΥΔΠ ή ο ΤΔ επαληθεύουν τηλεφωνικά ή με ηλεκτρονικά μηνύματα πως κάθε πελάτης είναι ενήμερος για τις νέες απαιτήσεις και έχει κατανοήσει τον οδικό χάρτη που πρέπει να ακολουθήσει για να επιδείξει εμπρόθεσμα την αναγκαία συμμόρφωση.

Εφόσον νεότερες πληροφορίες και στοιχεία περιέλθουν σε γνώση του ΦΠΕ μετά την έκδοση της Δήλωσης Επαλήθευσης και αυτά αξιολογούνται ως επηρεάζοντα την ουσιαστικότητα και την αξιοπιστία της Δήλωσης, τότε ο ΦΠΕ:

- Επικοινωνεί σχετικά και ενημερώνει τον πελάτη εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και ενδεχομένως και τον ιδιοκτήτη του προγράμματος επαλήθευσης αν απαιτηθεί
- Αποφασίζει κατάλληλες ενέργειες συμπεριλαμβανομένων της διαβούλευσης με τον πελάτη και της ανάγκης για αναθεώρηση και αντικατάσταση της Δήλωσης Επαλήθευσης ή ανάκλησής της.
- Αποφασίζει εάν θα πρέπει το ζήτημα σχετικά με την Δήλωση Επαλήθευσης που διακυβεύεται η αξιοπιστία της να το επικοινωνήσει και σε έτερα ενδιαφερόμενα μέρη

#### 4.6 Κοινοποίηση αλλαγών από τον πελάτη

Ο ΦΠΕ μέσω της υπογεγραμμένης Σύμβασης/Συμφωνητικού Πιστοποίησης ή Επαλήθευσης που υπογράφεται στην έναρξη του εκάστοτε έργου πιστοποίησης ή επαλήθευσης αντίστοιχα, απαιτεί όπως οι οργανισμοί (πελάτες), τον ενημερώνουν έγκαιρα για σημαντικές μεταβολές που ενδέχεται να επηρεάσουν την ικανότητα του οργανισμού να συνεχίσει να ικανοποιεί τις απαιτήσεις του σχήματος πιστοποίησης για το οποίο του έχει χορηγηθεί πιστοποίηση ή του προγράμματος ΑτΘ στο πλαίσιο του οποίου εκδόθηκε Δήλωση Επαλήθευσης. Οι σημαντικές αλλαγές αυτές αφορούν μεταξύ άλλων:

- μεταβολές στη νομική μορφή, στην επωνυμία, στο καθεστώς ιδιοκτησίας, στην έδρα και στις οικονομικές δραστηριότητες της επιχείρησης/οργανισμού

- μεταβολές στην άδεια λειτουργίας (όπου εφαρμόζει σχετικά)
- σημαντικές μεταβολές στην οργανωτική δομή και Διοίκηση (π.χ. αλλαγές προσώπων που κατέχουν κρίσιμες θέσεις εργασίας όπως εκπρόσωπος Διοίκησης, ΥΔΠ, Υπεύθυνος Διαχείρισης ΑτΘ, κύρια διευθυντικά ή τεχνικά στελέχη ή στελέχη επιφορτισμένα με τη λήψη αποφάσεων κλπ),
- μεταβολές στα στοιχεία επικοινωνίας και τις διευθύνσεις εγκαταστάσεων,
- μεταβολές στο πεδίο εφαρμογής της χορηγηθείσας πιστοποίησης ή της επαλήθευσης (πχ δραστηριότητες, προϊόντα, καταβόθρες, πηγές εκπομπών, μεθοδολογίες υπολογισμού αποθεμάτων και εκπομπών ΑτΘ κλπ),
- σημαντικές αλλαγές στη γραπτή τεκμηρίωση που αφορά την πιστοποίηση που χορηγήθηκε ή το σύστημα διαχείρισης εκπομπών ΑτΘ
- πορίσματα ελέγχων αρμοδίων Αρχών και κυρώσεις που του επιβλήθηκαν από αρμόδιες Αρχές ελέγχου και εποπτείας,
- ολική αδυναμία διάθεσης αναγκαίων πόρων προς διατήρηση της χορηγηθείσας πιστοποίησης,
- φαινόμενα παραβίασης κανόνων αμεροληψίας που διέπουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες αξιολόγησης της συμμόρφωσης (πιστοποίησης και επαλήθευσης),
- συμβάντα, ατυχήματα ή έκτακτα περιστατικά και γεγονότα που επηρεάζουν σε σημαντικό βαθμό την ακεραιότητα και τη συνεχιζόμενη ισχύ της πιστοποίησης και τη δυνατότητα του οργανισμού να συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις της πιστοποίησης ή της επαλήθευσης

## 5. Έντυπα

Για τις ανάγκες της τεκμηρίωσης του ΦΠΕ χρησιμοποιούνται τα παρακάτω έντυπα σε ηλεκτρονική ή φυσική μορφή:

F02-02 Δήλωση Αμεροληψίας και Εμπιστευτικότητας

F02-02A Δήλωση Αμεροληψίας και Εμπιστευτικότητας Επαληθευτών

Ιστότοπος του ΦΠ

## 6. Αρχεία

Ο ΦΠΕ με την ευθύνη του ΥΔΠ και σε συνεργασία με τη Γραμματεία του ΦΠΕ διατηρούν ενήμερο Αρχείο Εισερχομένης και Εξερχομένης Αλληλογραφίας και σχετικό Πρωτόκολλο, ώστε να τεκμηριώνεται η απαιτούμενη αναταλλαγή πληροφοριών με τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Η ιστοσελίδα του ΦΠΕ τηρείται ενήμερη και επικαιροποιείται με ευθύνη του ΥΔΠ σε συνεργασία με τον ΤΔ και τον αρμόδιο τεχνικό πληροφορικής (εξωτερικό συνεργάτη).