

TRATAREA RECLAMAȚIE - CONTESTAȚIEI

Reclamațiile / contestațiile se fac oficial, în scris, redactate în limba română.

Reclamațiile se primesc la secretariatul S.C. SUCERT-RO, sunt înregistrate și transmise Directorului General al S.C. SUCERT-RO spre rezolvare.

Reclamațiile primite de S.C. SUCERT-RO pot face referire la activitățile certificate de care este responsabil sau pot fi legate de un client certificat sau referiri asupra auditorilor / experților.

Directorul General analizează reclamațiile / contestațiile și, în cazul în care se constată că este nefondată, se întocmește scrisoarea de răspuns.

În cazul în care reclamația privind activitatea de certificare este fondată, se aplică etapele din tratarea contestațiilor și apelurilor. În funcție de tipul reclamației se procedează astfel:

- (1) Dacă se constată că sunt generate de neconformități ale S.C. SUCERT-RO se inițiază un audit neplanificat.
- (2) Dacă se constată că reclamația privește organizațiile certificate și modul de utilizare a certificatelor / mărcii se întreprind audituri neplanificate (examinarea reclamației va lua în considerare eficacitatea sistemului de management certificat) și se iau măsuri în acord cu dovezile obiective găsite, putându-se ajunge până la suspendarea / retragerea certificatului.
- (3) Dacă are legătură cu auditorul, reclamația se trimite și spre Consiliului de recunoaștere și audit.

Dacă reclamația este justificată și se datorează unor deficiențe ale sistemului adoptat de SUCERT-RO, conducerea SUCERT-RO inițiază și implementează rapid acțiuni corective și preventive care să conducă la evitarea reapariției unor astfel de situații. Dacă este cazul, Directorul SUCERT-RO informează organizația reclamantă și asupra acțiunilor corective inițiate și aplicate de conducerea SUCERT-RO, precum și a soluțiilor de remediere a situației generate de obiectul reclamației, astfel încât clientul să nu fie afectat în nici un fel.

În cazul în care reclamația privește organizațiile certificate Directorul Tehnic al SUCERT-RO convoacă Conducătorul echipei de audit din domeniul căruia se referă reclamația, pentru a analiza reclamația și a stabili soluții de rezolvare. După stabilirea soluțiilor, Directorul Tehnic formulează răspunsul către solicitant, în scris, pe care îl semnează pentru elaborare și îl prezintă spre semnare Directorului General al SUCERT-RO.

În cazul reclamațiilor privind utilizarea abuzivă a certificatelor / mărcii de conformitate SUCERT-RO S.R.L. se întreprind audituri neplanificate.

În cazul în care reclamația privește activitatea auditorilor / experților, Directorul Tehnic îi prezintă reclamația Președintelui Consiliului de recunoaștere și audit. Membrii Consiliului de recunoaștere și audit analizează și dispune excluderea sau măsurile de supraveghere a auditorilor / experților.

În cazul în care reclamantul este nemulțumit de răspunsul la reclamația / contestația sa, acesta este informat că poate face apel la Comitetul de Etică și Apel a SUCERT-RO.