

	PROCEDURĂ ADMINISTRATIVĂ TRATAREA RECLAMAȚIILOR ȘI APELURILOR	Cod: PA-09
		Ediția: 1/28.10.2015
		Revizia: 0/28.10.2015
		Pagina: 1 / 7

PROCEDURĂ ADMINISTRATIVĂ

TRATAREA RECLAMAȚIILOR ȘI APELURILOR

Standard de referință:
SR EN ISO/CEI 17020:2012

Această copie este difuzată controlat **DA** **NU**

Exemplar nr. __

	Numele și prenumele	Funcția	Semnătura
Elaborat	Mironeasa Costel	RMI	
Verificat	Lica Mihai	Director Tehnic	
Aprobat	Rusu Mihai	Director General	

Data intrării în vigoare: 01.12.2015

Notă:

Acest document este proprietatea **SUCERT-RO** și este protejată prin drepturile de copyright. Orice multiplicare, utilizare parțială sau totală a prezentului document este permisă numai cu acordul scris al managementului **SUCERT-RO**.

CUPRINS

1. SCOP	3
2. DOMENIU DE APLICARE	3
3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ	3
4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI.....	3
4.1. Definiții.....	3
4.2. Abrevieri	3
5. ATRIBUȚII ȘI RESPONSABILITĂȚI.....	3
5.1. Directorul General.....	3
5.2. Președintele Consiliului de recunoaștere și audit.....	3
5.3. Președintele Comitetului pentru Etică și Apel.....	4
5.4. Referent.....	4
6. PROCEDURA	4
6.1. Principii generale	4
6.2. Tratarea reclamației.....	4
6.3. Tratarea apelurilor	5
7. FORMULARE PENTRU ÎNREGISTRĂRI.....	6

	PROCEDURĂ ADMINISTRATIVĂ TRATAREA RECLAMAȚIILOR ȘI APELURILOR	Cod: PA-09
		Ediția: 1/28.10.2015
		Revizia: 0/28.10.2015
		Pagina: 3 / 7

1. SCOP

Procedura stabilește, descrie modul și condițiile în care se realizează tratarea reclamațiilor și apelurilor privind activitatea de inspecție și tratarea reclamațiilor privind activitatea de inspecție desfășurată de personalul implicat în aceste activități.

2. DOMENIU DE APLICARE

Procedura se aplică de către managementul SUCERT-RO în cazul primirii de reclamații sau apeluri din partea clienților sau altor părți interesate.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- **MSM** – Manualul Sistemului de Management al SUCERT-RO.
- **SR EN ISO/CEI 17020:2012** – Evaluarea conformității. Cerințe pentru funcționarea diferitelor tipuri de organisme care efectuează inspecții.
- **RS-03 OI** - Regulamentul specific de acreditare în domeniul acreditării organismelor care efectuează inspecții conform SR EN ISO CEI 17020:2012.
- **SR ISO 10002:2009** - Managementul calității. Satisfacția clientului. Linii directoare pentru tratarea reclamațiilor în cadrul organizațiilor.

4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

4.1. Definiții

Managementul SUCERT-RO adoptă definițiile din standarde, legislația în vigoare și din ghidurile din Anexa 1 din Manualul Sistemului de Management, cod: MSM, precum și cele după cum urmează:

- **Apel** – cerere a furnizorului obiectului inspecției înaintată organismului de inspecție pentru reconsiderarea de către organismul de inspecție a unei decizii pe care acesta a luat-o în legătură cu inspecția.
- **Reclamație** – exprimare a insatisfacției, alta decât apelul, de către orice persoană sau organizație, față de un organism de inspecție, referitoare la activitățile acelui organism, pentru care se așteaptă un răspuns.

4.2. Abrevieri

MSM - Manualul Sistemului de Management

5. ATRIBUȚII ȘI RESPONSABILITĂȚI

5.1. Directorul General

- 5.1.1 Semnează soluționarea reclamației sau apelului.
- 5.1.2 Aprobă măsurile pentru eliminarea cauzelor care au determinat apariția apelului sau reclamației.

5.2. Președintele Consiliului de recunoaștere și audit

- 5.2.1 Analizează și propune excluderea / păstrarea inspectorului reclamat și măsurile de supraveghere necesare în cazul păstrării ca inspector SUCERT-RO.

5.3. Președintele Comitetului pentru Etică și Apel

- 5.3.1 Primește apelul de la Referent și o discută cu membrii comitetului, colectând datele necesare analizei.
- 5.3.2 Urmărește rezolvarea apelului stabilind termenul de soluționare.

5.4. Referent

- 5.4.1 Înregistrează apelurile și reclamațiile.
- 5.4.2 Constituie dosarul de istorie a reclamației sau apelului pe care îl predă, Directorului General.
- 5.4.3 Întocmește adresa de răspuns la reclamație sau apel.
- 5.4.4 Trimite scrisorile de corespondență către apelant sau reclamant.

6. PROCEDURA

6.1. Principii generale

- 6.1.1 Depunerea reclamațiilor sau apelurilor, investigarea acestora și decizia referitoare la reclamațiile, sau apeluri nu are ca rezultat nici o acțiune discriminatorie împotriva reclamantului sau apelantului.
- 6.1.2 Managementul SUCERT-RO confirmă primirea reclamației sau apelului și furnizează reclamantului, sau apelantului rapoarte referitoare la stadiul tratării și la rezultat.
- 6.1.3 Decizia care va fi comunicată reclamantului sau apelantului este luată de, sau analizată și aprobată de, persoana (persoane) neimplicate anterior în subiectul reclamației sau apelului.
- 6.1.4 Managementul SUCERT-RO este responsabil pentru colectarea și verificarea tuturor informațiilor necesare pentru validarea reclamației sau apelului.
- 6.1.5 Managementul SUCERT-RO va remite reclamantului sau apelantului o înștiințare oficială despre finalizarea procesului de tratare a reclamației sau apelului.
- 6.1.6 Răspunsul la reclamație, contestație sau apel este strict confidențial și se adresează doar reclamantului sau apelantului.

6.2. Tratarea reclamație

- 6.2.1 Reclamațiile se fac oficial, în scris, redactate în limba română.
- 6.2.2 Reclamațiile se primesc la secretariatul SUCERT-RO, sunt înregistrate de către Referent în Registrul de evidență al reclamațiilor și apelurilor, PG F-09-01 și transmise Directorului General al SUCERT-RO spre rezolvare.
- 6.2.3 Reclamațiile primite de SUCERT-RO pot face referire la activitățile inspecție de care este responsabil sau pot fi legate de un client inspectat sau referiri asupra inspectorilor.
- 6.2.4 Directorul General analizează reclamațiile și, în cazul în care se constată că este nefondată, se întocmește scrisoarea de răspuns.
- 6.2.5 În cazul în care reclamația privind activitatea de inspecție este fondată, se procedează astfel:
 - (1) Dacă se constată că sunt generate de neconformități ale SUCERT-RO se inițiază un audit neplanificat.

- (2) Dacă se constată că reclamația privește organizațiile inspectate și modul de utilizare a certificatului / mărcii se întreprind auditeri neplanificate (examinarea reclamației va lua în considerare obiectul reclamației) și se iau măsuri în acord cu dovezile obiective găsite, putându-se ajunge până la suspendarea / retragerea certificatului de atestare.
- (3) Dacă au legătură cu inspectorul, reclamația se trimite și spre Consiliului de Etică și Apel.
- 6.2.6 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 reparației 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.
- 6.2.7 În cazul în care reclamația privește echipamente certificate Directorul Tehnic al SUCERT-RO convoacă inspectorul din domeniul căruia se referă reclamația, pentru a analiza reclamația și a stabili soluții de rezolvare. După stabilirea soluțiilor, Directorul Tehnic formulează răspunsul către reclamant, în scris, pe care îl semnează pentru elaborare și îl prezintă spre semnare Directorul General al SUCERT-RO.
- 6.2.8 În cazul reclamațiilor privind utilizarea abuzivă a certificatelor / mărcii de conformitate SUCERT-RO se întreprind auditeri neplanificate la reclamat.
- 6.2.9 În cazul în care reclamația privește activitatea inspectorilor, Directorul Tehnic îi prezintă reclamația Președintele Consiliului de recunoaștere și audit. Membrii Consiliului de recunoaștere și audit analizează și dispune excluderea sau măsurile de supraveghere a inspectorilor.
- 6.2.10 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.

6.3. Tratarea apelurilor

- 6.3.1 Deciziile SUCERT-RO privitoare la activitatea de certificare sau la utilizarea certificatului / mărcii SUCERT-RO pot fi contestate de organizațiile certificate / solicitante sub orice formă.
- 6.3.2 Apelurile se fac oficial, în scris, redactate în limba română. Textul apelurilor trebuie să conțină identificarea completă a organizației, care le formulează, adresa și mijloacele de comunicare (telefon, fax, e-mail), precum și detalierea clară a obiectului apelului.
- 6.3.3 Apelurile se depun la sediul SUCERT-RO în termen de 10 zile de la comunicarea oficială a deciziei managementului SUCERT-RO sau a răspunsului la o reclamație.
- 6.3.4 Apelurile se înregistrează de Referent în Registrul de reclamații și apeluri PG F-09-01. În cazul în care apelul este transmis prin poștă sau e-mail referentul va transmite apelantului confirmarea primirii apelului, cu asigurarea confidențialității asupra tuturor informațiilor.
- 6.3.5 Apelurile se pot referi la:
- (1) decizia de acordare / neacordare / menținere / extindere / suspendare/ retragere / recertificare sau anulare a certificării produsului;
 - (2) soluționarea nefavorabilă a reclamațiilor.

- 6.3.6 Urmărirea soluționării apelurilor se face Directorul General în vederea încadrării în termenul de maximum 30 de zile de la data înregistrării apelului la SUCERT-RO.
- 6.3.7 Directorul general al SUCERT-RO convoacă Comitetul de Etică și Apel și îi pune la dispoziție de la caz la caz:
- (1) dosarul verificării conținând toate dovezile obiective, datele, informațiile care au stat la baza deciziei SUCERT-RO privind acordare / neacordare / menținere / extindere / suspendare/retragere / recertificare sau anulare a certificării;
 - (2) reclamația, răspunsul la soluționarea acesteia, procesul-verbal al ședinței prin care s-a deliberat asupra soluționării reclamației;
 - (3) alte documente pe care Comitetul de Etică și Apel le solicită.
- 6.3.8 Comitetul de Etică și Apel poate cere dovezi obiective oricărei persoane care are legătură cu situația prezentată în apel.
- 6.3.9 Dacă se dovedește că apelul este justificat și decizia Comitetului de Apel privind soluționarea apelului este datorată unor deficiențe ale sistemului adoptat de SUCERT-RO, conducerea inițiază și implementează cât mai rapid acțiuni corective și preventive, care să conducă la eliminarea cauzelor ce au condus la apariția apelului și la evitarea reapariției unor astfel de situații. În acest caz, Comitetul de Etică și Apel informează organizația și asupra acțiunilor corective inițiate și aplicate de către conducerea SUCERT-RO, precum și asupra soluțiilor de remediere a apelului, astfel încât organizația să nu aibă de suferit.
- 6.3.10 După stabilirea soluției, Comitetul de Etică și Apel informează și pe Directorul General al SUCERT-RO și formulează un răspuns scris, în limba română, organizației care a transmis apelul, în care documentează hotărârea luată.
- 6.3.11 Decizia Comitetul de Etică și Apel privind soluționarea apelului se comunică apelantului, în termen de maximum 30 zile de la primirea apelului, prin grija Directorului General al SUCERT-RO, sub forma unei adrese care va detalia rezultatele analizei apelului și care va fi semnată de către Directorul General al SUCERT-RO și Președintele Comitetului de Etică și Apel.
- 6.3.12 Adresa de răspuns la apel va fi înregistrată de către Referent în Registrul de apeluri și reclamații.
- 6.3.13 Hotărârea Comitetul de Etică și Apel este definitivă la nivelul SUCERT-RO.
- 6.3.14 Apelanții nemulțumiți de răspunsurile date de către Comitetul de Etică și Apel a SUCERT-RO la apelurile lor, pot ataca deciziile acesteia în instanțele judecătorești.
- 6.3.15 În cazul în care litigiul are o soluție definitivă și irevocabilă, managementul SUCERT-RO va indica soluția instanței.
- 6.3.16 Managementul SUCERT-RO nu va analiza și nu va decide asupra unei situații asupra căreia s-au pronunțat instanțe judecătorești sau alte instituții competente – RENAR, instituțiile statului.

7. FORMULARE PENTRU ÎNREGISTRĂRI

Rezultatele aplicării acestei proceduri sunt documentate în formularele pentru înregistrări specifice, precum și cele care urmează:

	PROCEDURĂ ADMINISTRATIVĂ TRATAREA RECLAMAȚIILOR ȘI APELURILOR	Cod: PA-09
		Ediția: 1/28.10.2015
		Revizia: 0/28.10.2015
		Pagina: 7 / 7

Nr. anexa	Denumire	Cod
1.	Registrul de reclamații și apeluri	PG F-09-01

Aenxa 1

Registrul de reclamații și apeluri

Număr de înregistrare	Data	Societate / adresa / număr telefon / persoana de contact	Conținutul pe scurt a documentului	Obs.

cod: PG F-09-01