

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------|
|  | PROCEDURĂ GENERALĂ TRATAREA RECLAMAȚIILOR ȘI APELURILOR | Cod: PG-07 |
| | | Ediția: 7/29.06.2013 |
| | | Revizia: 4/01.07.2019 |
| | | Pagina: 1 / 8 |

PROCEDURĂ GENERALĂ

TRATAREA RECLAMAȚIILOR APELURILOR

Standard de referință:

SR EN ISO/CEI 17021-1:2015

SR EN ISO/CEI 17065:2013

Această copie este difuzată controlat

DA

NU

Exemplar nr. __

| | Numele și prenumele | Funcția | Semnătura |
|-----------|---------------------|------------------|-----------|
| Elaborat | Mironeasa Costel | RMI | |
| Verificat | Lica Mihai | Director Tehnic | |
| Aprobat | Alexinschi Oana | Director General | |

Data intrării în vigoare: 01.07.2019

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..... | 4 |
| 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..... | 7 |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------|
|  | PROCEDURĂ GENERALĂ TRATAREA RECLAMAȚIILOR ȘI APELURILOR | Cod: PG-07 |
| | | Ediția: 7/29.06.2013 |
| | | Revizia: 4/01.07.2019 |
| | | Pagina: 3 / 8 |

1. SCOP

Procedura stabilește, descrie modul și condițiile în care se realizează tratarea reclamațiilor și apelurilor împotriva deciziilor privind certificarea sistemelor de management sau a controlului producției în fabrică precum și tratarea reclamațiilor și apelurilor privind activitatea de certificare și 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 al altor părți interesate.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- **MMI-SUCERT-09** – Manualul Sistemului de Management Integrat al SUCERT-RO.
- **SR EN ISO/CEI 17021-1:2015** – Evaluarea conformității. Cerințe generale pentru organisme care efectuează audit și certificare de sisteme de management
- **SR EN ISO/CEI 17021-1:2015/C92:2016** – Evaluarea conformității. Cerințe generale pentru organisme care efectuează audit și certificare de sisteme de management. Cerințe
- **SR EN ISO/CEI 17065:2013** – Evaluarea conformității. Cerințe pentru organisme care certifică produse, procese și servicii
- **ISO 10002:2018** - Managementul calității. Satisfacția clientului. Linii directoare pentru tratarea reclamațiilor în cadrul organizațiilor.

4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

4.1. Definiții

Managementul **SUCERT-RO** adoptă definițiile standardelor în vigoare precum și din ghidurile listate în Anexa 1 din Manualul de Management Integrat, cod: MMI-SUCERT-09.

Reclamație – exprimare a insatisfacției, alta decât apelul, de către orice persoană sau organizație, față de un organism de evaluare a conformității sau organism de acreditare, referitoare la activitățile aceluia organism, pentru care se așteaptă un răspuns.

Apel – cerere a furnizorului obiectului evaluării conformității înaintată organismului de evaluare a conformității sau organismului de acreditare pentru reconsiderarea de către acel organism a unei decizii pe care acesta a luat-o în legătură cu acel obiect.

4.2. Abrevieri

MMI - Manual de Management Integrat

5. ATRIBUȚII ȘI RESPONSABILITĂȚI

5.1. Directorul General

5.1.1 Aprobă soluționarea reclamației sau apelului.

5.1.2 Aprobă măsurile pentru eliminarea cauzelor care au determinat apariția apelului.

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------|
|  | PROCEDURĂ GENERALĂ TRATAREA RECLAMAȚIILOR ȘI APELURILOR | Cod: PG-07 |
| | | Ediția: 7/29.06.2013 |
| | | Revizia: 4/01.07.2019 |
| | | Pagina: 4 / 8 |

5.2. Președintele Consiliului de recunoaștere și audit

5.2.1 Analizează și propune excluderea / păstrarea auditorului sau expertului reclamat și măsurile de supraveghere necesare în cazul păstrării ca auditor sau expert 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 apelul sau reclamația.

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 reclamantului.

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 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 [pe formularul PG F-07-02](#).

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-07-01 și transmise Directorului General al SUCERT-RO spre rezolvare.

6.2.3 Reclamațiile primite de 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.

6.2.4 Directorul General analizează reclamațiile și, în cazul în care se constată că este nefondată, se întocmește scrisoarea de răspuns. [Analiza reclamației este consemnată în formularul PG F-07-03](#).

- 6.2.5 În cazul în care reclamația privind activitatea de certificare este fondată, se aplică etapele din tratarea. În funcție de tipul reclamației 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 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 au legatură cu auditorul, reclamația se trimite și spre Consiliului de recunoaștere și audit.
- 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 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.
- 6.2.7 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.
- 6.2.8 În cazul reclamațiilor privind utilizarea abuzivă a certificatelor / mărcii de conformitate SUCERT-RO se întreprind audituri neplanificate.
- 6.2.9 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.
- 6.2.10 În cazul în care reclamantul este nemulțumit de răspunsul la reclamația sa, acesta este informat că poate face apel la Comitetul de Etică și Apel a SUCERT-RO.

6.3. Tratarea apelurilor

- 6.2.1 Deciziile SUCERT-RO privitoare la activitatea de certificare sau la utilizarea certificatului / mărcii SUCERT-RO pot fi semnalate de organizațiile certificate / solicitante sub orice formă.
- 6.2.2 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.
- 6.2.3 Apelurile se depun la sediul SUCERT-RO în termen de maximum 10 zile de la comunicarea oficială a deciziei managementului SUCERT-RO sau a răspunsului la o reclamație.
- 6.2.4 Apelurile se înregistrează de Referent în Registrul de reclamații și apeluri PG F-07-01. 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.

- 6.2.5 Apelurile se pot referi la:
- (1) decizia de acordare / neacordare / menținere / extindere / suspendare / retragere / recertificare sau anulare a certificării;
 - (2) soluționarea nefavorabilă a reclamațiilor.
- 6.2.6 Urmărirea soluționării apelurilor se face de către Directorul General în vederea încadrării în termenul de maximum 30 de zile de la data înregistrării apelului la SUCERT-RO.
- 6.2.7 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.
- 6.2.8 Comitetul de Etică și Apel poate cere dovezi oricărei persoane care are legătură cu situația prezentată în apel.
- 6.2.9 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.
- 6.2.10 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.
- 6.2.11 Decizia Comitetului 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.
- 6.2.12 Adresa de răspuns la apel va fi înregistrată de către Referent în Registrul de apeluri și reclamații.
- 6.2.13 Hotărârea Comitetului de Etică și Apel este definitivă la nivelul SUCERT-RO.
- 6.2.14 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.
- 6.2.15 În cazul în care litigiul are o soluție definitivă și irevocabilă, managementul SUCERT-RO va indica soluția instanței.
- 6.2.16 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.



**PROCEDURĂ GENERALĂ
TRATAREA RECLAMAȚIILOR ȘI APELURILOR**

Cod: PG-07

Ediția: 7/29.06.2013

Revizia: 4/01.07.2019

Pagina: 7 / 8

7. FORMULARE PENTRU ÎNREGISTRĂRI

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

| Nr. anexa | Denumire | Cod |
|-----------|-------------------------------------|----------------------------|
| 1. | Registrul de reclamații și apeluri | PG F-07-01 |
| 2. | Formular reclamație | PG F-07-02 |
| 3. | Analiza reclamației | PG F-07-03 |

Anexa 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-07-01

Anexa 2

Formular reclamație

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------|--|
| 1. Date privind reclamantul | | | |
| Numele organizației | | | |
| Adresa | | | |
| Localitatea | | Județul | |
| Telefon | | E-mail | |
| Nume, prenumele persoanei care reclamă | | | |
| Nume, prenumele persoanei care poate fi contactată (dacă este diferită față de persoana care reclamă) | | | |

| |
|---------------------------------------------------------------------------|
| 2. Descriere elemente pentru identificare serviciul de certificare |
| |

| | |
|------------------------------|--|
| 3. Problema întâlnită | |
| Date apariției | |
| Descriere | |

| | | |
|---------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 4. Solicitare pentru remediere | Da <input type="checkbox"/> | Nu <input type="checkbox"/> |
| Descriere | | |

Data _____ Semnătura _____

| |
|----------------------------------|
| Documente atașate (Listă) |
| |

cod: PG F-07-02



**PROCEDURĂ GENERALĂ
TRATAREA RECLAMAȚILOR ȘI APELURILOR**

Cod: PG-07

Ediția: 7/29.06.2013

Revizia: 4/01.07.2019

Pagina: 8 / 8

Anexa 3

Formular analiză reclamație

| | | | | |
|--------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|
| 1. Detalii privind reclamația | | | | |
| Data reclamației | | Ora primirii | | |
| Reclamație primită prin: | E-mail <input type="checkbox"/> | Internet <input type="checkbox"/> | Personal <input type="checkbox"/> | Poștă <input type="checkbox"/> |
| Cod de identificare | | | | |

| | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------|--|--|
| 1. Date privind reclamantul | | | | |
| Numele organizației | | | | |
| Adresa | | | | |
| Localitatea | | Județul | | |
| Telefon | | E-mail | | |
| Nume, prenumele persoanei care reclamă | | | | |
| Nume, prenumele persoanei care poate fi contactată (dacă este diferită față de persoana care reclamă) | | | | |

| | | | | |
|-----------------------------------------|--------------------------|--------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 3. Problema întâlnită | | | | |
| Date apariției | | Problema se repetă | Da <input type="checkbox"/> | Nu <input type="checkbox"/> |
| Categoria | | | | |
| Serviciul a fost furnizat cu întârziere | <input type="checkbox"/> | Durata întârzierii | | |
| Întârzieri privind furnizare răspuns | <input type="checkbox"/> | Durata întârzierii | | |
| Serviciul nu a fost furnizat | <input type="checkbox"/> | Motivul | | |
| Calitatea prestării este deficitară | <input type="checkbox"/> | Descriere | | |
| Modificări ale contractului | <input type="checkbox"/> | Descriere | | |
| Informații insuficiente | <input type="checkbox"/> | Descriere | | |

| | | | | |
|-------------------------------|-----------------------------|--|-----------------------------|--|
| 4. Evaluare reclamație | | | | |
| Severitate | | | | |
| Complexitate | | | | |
| Impact | | | | |
| Necesită acțiune imediată | Da <input type="checkbox"/> | | Nu <input type="checkbox"/> | |
| Necesită compensații | Da <input type="checkbox"/> | | Nu <input type="checkbox"/> | |
| Pot apărea riscuri | Da <input type="checkbox"/> | | Nu <input type="checkbox"/> | |

| | |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5. Rezoluție privind reclamația | |
| Acțiune | <input type="checkbox"/> Furnizare de informații <input type="checkbox"/> Scuze <input type="checkbox"/> Alte acțiuni: |
| Corecția | |
| Acțiune corectivă | |
| Verificare corecție / acțiune corectivă | |

| | Numele și prenumele | Funcția | Data | Semnătura |
|----------|---------------------|---------|------|-----------|
| Elaborat | | | | |
| Aprobat | | | | |

PG F-07-03