

 ORGANISM DE CERTIFICARE	PROCEDURĂ SPECIFICĂ		COD: PS-SCM-08
	TRATAREA RECLAMAȚIILOR SI A APELURILOR		REVIZIE: 9
			PAGINA: 1/7
			EXEMPLAR:

APROBAT
Sef Departament Certificare
Sisteme de Management,

Data intrării în vigoare a:
reviziei zero : 30.11.2007
reviziei actuale : 04.03.2024

Exemplar ☐ copie controlată
 ☐ copie informativă

EVIDENȚA MODIFICĂRIILOR

MODIFICAREA ELEMENTE DE IDENTIFICARE	a	b	c	d
Pagina				
Paragraf				
Capitol				
Numele, prenumele, semnătura persoanei care a operat modificarea				
Data operării modificării				

ELABORAT	Numele și prenumele	Semnătura	VERIFICAT	Numele și prenumele	Semnătura

 ORGANISM DE CERTIFICARE	PROCEDURĂ SPECIFICĂ	COD: PS-SCM-08
	TRATAREA RECLAMAȚIILOR SI A APELURILOR	REVIZIE: 9
		PAGINA: 2/7
		EXEMPLAR:

0.2 CUPRINS

	Pag.
0.1. Pagina de gardă.....	1
0.2. Cuprins.....	2
1. Scop.....	3
2. Domeniu de aplicare.....	3
3. Definiții si prescurtări.....	3
4. Documente de referință.....	3
5. Descrierea procedurii.....	4
6. Autoritate și responsabilități.....	6
7. Înregistrări.....	7
8. Anexe.....	7

 ORGANISM DE CERTIFICARE	PROCEDURĂ SPECIFICĂ	COD: PS-SCM-08
	TRATAREA RECLAMAȚIILOR SI A APELURILOR	REVIZIE: 9
		PAGINA: 3/7
		EXEMPLAR:

1. SCOP

Procedura stabilește modul de tratare a reclamațiilor și apelurilor depuse la OCSM-AFER precum și responsabilitățile ce revin funcțiilor implicate.

2. DOMENIU DE APLICARE

Procedura se aplică în tratarea reclamațiilor și apelurilor primite de la persoane/ titulari de certificate si clienții lor sau a altor părți interesate în certificare referitoare la activitățile specifice desfășurate de organism și la deciziile acestora.

3 DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

3.1. Definiții

Termenii utilizați în această procedură sunt definiți în SR EN ISO 9000:2015, SR EN ISO 14050:2020, SR ISO 10002:2019 și în SR EN ISO/CEI 17000:2005;

reclamant - persoana, organizație sau reprezentantul sau, care face o reclamație;

reclamație valabilă: - exprimare a insatisfacției, alta decât apelul, de către orice persoană sau organizație față de un organism de evaluare a conformității referitoare la activitățile acelui organism, pentru care se așteaptă un răspuns;

- exprimarea insatisfacției din partea solicitanților/titularilor de certificare/certificate privind acțiunile desfășurate;
- acțiune din partea unor persoane fizice sau entități juridice (reclamant), interesate de calitatea actului de certificare definit în procedurile organismelor de certificare ale sistemului de management (OCSM-AFER), privind activitățile (inclusiv rezultatele acestora) organizațiilor ale căror sisteme de management au fost certificate de organisme OCSM-AFER.

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

3.2. Prescurtări

OCSM-AFER - Organism de certificare a sistemelor de management

SM - Sisteme de Management

4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

SR EN ISO 9000:2015	Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular .
SR EN ISO 14050:2020	Management de mediu. Vocabular
SR EN ISO/CEI 17000:2005	Evaluarea conformității. Vocabular și principii generale.
SR EN ISO/CEI 17021-1:2015	Evaluarea conformității. Cerințe pentru organisme care efectuează audit și certificare de sisteme de management.
SR EN ISO 19011:2018	Linii directoare pentru auditarea sistemelor de management
SR ISO 10002:2019	Managementul calității. Satisfacția clientului. Linii directoare pentru tratarea reclamațiilor în cadrul organizării organizatorilor
Procedura specifică "Controlul înregistrărilor", cod PS-SCM - 11.	
Instrucțiune de lucru "Publicații", cod IL-SCM- 04.	

 ORGANISM DE CERTIFICARE	PROCEDURĂ SPECIFICĂ	COD: PS-SCM-08
	TRATAREA RECLAMAȚIILOR SI A APELURILOR	REVIZIE: 9
		PAGINA: 4/7
		EXEMPLAR:

5. DESCRIEREA PROCEDURII

5.1. Generalități

Reclamațiile si apelurile trebuie să fie documentate, oficializate, să cuprindă descrierea motivelor care au stat la baza apariției lor și să fie transmise la OCSM-AFER în termen de cel mult 5 zile lucrătoare de la apariția cauzelor care le-au generat.

Pot fi reclamate următoarele activități:

- întârzieri considerate a fi nejustificate ale procesului de certificare;
- prestația generală a auditorilor pe parcursul auditurilor ;
- alte aspecte privind buna funcționare a OCSM-AFER ;
- activități și acțiuni ale titularilor de certificate emise de OCSM-AFER care contravin regulilor/ procedurilor față de care s-a făcut certificarea;

Apelul se referă la reconsiderarea unei decizii privind procesul de certificare. OCSM-AFER colectează și verifică toate informațiile necesare privind validarea apelului.

La primirea unei reclamații, organismul de certificare trebuie să confirme dacă reclamația se referă la activitățile certificate de care este responsabil.

Dacă reclamația se referă la un client certificat, examinarea reclamației are în vedere și eficacitatea sistemului certificat.

Depunerea apelurilor/ reclamațiilor, investigarea acestora nu trebuie să conducă la acțiuni discriminatorii. Persoanele angajate în procesul de tratare a apelurilor sunt diferite de cele care au efectuat auditurile și cele care au luat decizia de certificare.

OCSM-AFER este responsabil pentru toate deciziile la nivelurile procesului privind tratarea apelurilor/ reclamațiilor.

5.2. Tratarea reclamațiilor

Tratarea reclamațiilor este un proces documentat de primire, evaluare și luare a deciziilor, supus cerințelor de confidențialitate și accesibil publicului. Organismul de certificare este responsabil pentru toate deciziile la nivelurile procesului privind reclamațiile

Procesul de tratare a reclamațiilor cuprinde:

- primirea, confirmarea de primire, dacă este posibil, validarea și investigarea reclamației;
- urmărirea și înregistrarea reclamațiilor, inclusiv acțiunile (corecții și acțiuni corective) întreprinse pentru rezolvarea lor;
- transmiterea de rapoarte privind stadiul tratării, dacă sunt solicitate, și a finalizării reclamației.

5.2.1 Tratarea reclamației presupune:

- înregistrarea reclamației în registrul de evidență intrări/ ieșiri de la secretariatul OCSM-AFER și ulterior în registrul de evidență al reclamațiilor si apelurilor, cod rPS-SCM-08 RA;
- transmiterea reclamației la Sef Departament Certificare SM ;
- numirea comisiei de analiză de către Sef Departament Certificare Sisteme de Management;
- analiza propriu-zisă;
- investigații suplimentare, după caz, solicitate de comisia de analiză a reclamației și dispuse de către Sef Departament Certificare SM ;
- formularea raportului comisiei si a proiectului de răspuns;
- aprobarea soluției si a răspunsului de către Sef Departament Certificare Sisteme de Management;
- transmiterea răspunsului si arhivarea copiei răspunsului in dosarul reclamației;
- urmărirea acțiunilor corective.

5.2.2 Reclamația se adresează Sef Departament Certificare Sisteme de Management.

5.2.3 Răspunsul la reclamație trebuie transmis reclamantului in cel mult 30 zile calendaristice de la data înregistrării reclamației la secretariatul organismului.

5.2.4 Sef Departament Certificare Sisteme de Management analizează reclamația valabilă si solicita, după caz, informații suplimentare din partea responsabilului de dosar (auditor șef, echipa).

5.2.5 In raport cu obiectul reclamației Sef Departament Certificare SM va constitui o comisie formată din cel mult 4 membri. Din comisie fac parte obligatoriu Responsabilul colectivului de auditori si responsabilul cu sistemul de management al OCSM-AFER.

 ORGANISM DE CERTIFICARE	PROCEDURĂ SPECIFICĂ	COD: PS-SCM-08
	TRATAREA RECLAMAȚIILOR SI A APELURILOR	REVIZIE: 9
		PAGINA: 5/7
		EXEMPLAR:

5.2.6 Selectarea celorlalți membri se bazează pe competența acestora de a evalua în mod corect atât din punct de vedere tehnic cât și formal reclamația și trebuie astfel făcută încât să se evite conflictele de interese. Investigațiile/evaluările suplimentare vor fi efectuate/analizate de alte persoane decât cele reclamate.

5.2.7 Comisia de analiza evaluează:

- documentele implicate;
- înregistrări ale activităților;
- orice altă informație considerată necesară.

5.2.8 În prima etapă, comisia decide asupra validității reclamației. Prin excepție, acele reclamații care nu au în mod evident legătura cu obiectul de activitate al organismului pot fi respinse direct de către Sef Departament Certificare SM. De asemenea, în cazul în care reclamația privește unul dintre titularii de certificate, Sef Departament Certificare SM dispune, la recomandarea Comisiei, efectuarea unei evaluări suplimentare focalizată pe obiectul reclamației, în vederea formulării unei concluzii.

5.2.9 După analiza/evaluarea tuturor informațiilor, comisia formulează concluziile analizei și le prezintă Sef Departament Certificare SM sub forma unui raport și a unei scrisori de răspuns a organismului la reclamația respectivă pentru decizie. Scrisoarea de răspuns, cu decizia luată este semnată de către Sef Departament Certificare Sisteme de Management.

5.2.10 În cazul în care reclamația titularului de certificate se dovedește întemeiată, conducerea organismului va lua măsurile necesare (corecții/acțiuni corective).

5.2.11 Scrisoarea de răspuns este transmisă reclamantului, iar copia scrisorii de răspuns este arhivată în dosarul reclamației. Aceste activități se realizează de către secretariatul organismelor.

5.2.12 Reclamația și concluziile/deciziile sunt înregistrate și în registrul de evidență a reclamațiilor și apelurilor. În cazul în care în urma analizei reclamației sunt identificate neconformități în activitatea de certificare a organismelor, acestea vor fi tratate conform procedurilor.

5.3 Tratarea apelurilor

5.3.1 Procesul de tratare a apelurilor de către organismul de certificare cuprinde următoarele etape :

- primirea/confirmarea de primire/înregistrarea și validarea apelurilor ;
- investigarea apelurilor ;
- luarea de decizii;
- inițierea și urmărirea de corecții/acțiuni corective adecvate;
- furnizarea rapoartelor referitoare la stadiul tratării apelului, dacă sunt solicitate, cât și a rezultatului acestuia;
- este accesibil pe www.afer.ro.

Organismul de certificare este responsabil pentru deciziile de la toate nivelurile procesului de tratare a apelurilor. Persoanele implicate în procesul de tratare a apelurilor sunt diferite de cele care au luat deciziile de certificare/suspendare/retragere/restrângere.

5.3.2 Apelul se depune la secretariatul organismului de certificare în termen de 10 zile lucrătoare de la data primirii deciziei referitoare la certificare, primire confirmată de organism. Apelurile se rezolvă în cel mult 30 de zile calendaristice de la data înregistrării lor la OCSM-AFER și se referă la reconsiderarea unei decizii referitoare la certificare.

5.3.3 Apelul împreună cu dovezile aduse în sprijinul lor (documentele de certificare) se trimite Comisiei de Apel, care funcționează în baza “Regulamentului de organizare și funcționare al Comisiei de Apel a OCSM – AFER”, cod R-SCM -3.

5.3.4 După primirea apelului și înregistrarea lui la Comisia de Apel, se convoacă reuniunea acesteia, în termen de cel mult 5 zile lucrătoare de la data primirii acestuia, prin transmiterea de către secretarul comisiei a convocatorului, cod FPS-SCM -08 b.

5.3.5 La data stabilită pentru reuniune, membrii comisiei analizează apelul în baza dovezilor puse la dispoziție de semnatarul acestuia, și a documentelor specifice pe baza cărora s-a desfășurat procesul de certificare.

5.3.6 Membrii comisiei pot solicita semnatarului apelului sau responsabilului de dosar orice alte informații suplimentare privind obiectul apelului, care să îi ajute în luarea hotărârii.

5.3.7 În cazul în care sunt necesare consultații tehnice, comisia poate consulta experți tehnici din cadrul AFER, aleși din lista experților tehnici, conform “Regulamentului de organizarea și funcționare a Comitetelor tehnice OCSM – AFER”, cod R-SCM - 5.

 ORGANISM DE CERTIFICARE	PROCEDURĂ SPECIFICĂ	COD: PS-SCM-08
	TRATAREA RECLAMAȚIILOR SI A APELURILOR	REVIZIE: 9
		PAGINA: 6/7
		EXEMPLAR:

5.3.8 Experții tehnici sunt convocați pe baza convocatorului, cod FPS-SCM-08 b, și li se pun la dispoziție toate informațiile necesare.

5.3.9 În cazul în care este nevoie de încă o reuniune, desfășurarea acesteia nu va avea loc mai târziu de 10 zile calendaristice de la data primei reuniuni.

5.3.10 Lucrările Comisiei de Apel se consemnează într-un proces verbal semnat de toți membrii comisiei.

5.3.11 Hotărârea Comisiei de Apel este definitivă și obligatorie pentru ambele părți și este notificată semnatarului apelului, utilizând formularul cod FPS-SCM-08 a, în termen de cel mult 5 zile de la data luării ei, dar încadrându-se în cele 30 de zile de la înregistrarea apelului la intrarea în secretariatul OCSM-AFER.

5.3.12 Modul de rezolvare al apelului (hotărârea Comisiei de Apel) se înregistrează în “Registrul de evidență al reclamațiilor și apelurilor”, iar documentele aferente acestuia se păstrează în arhiva organismelor.

5.3.13 Dacă este cazul, după luarea hotărârii se fac modificările necesare în evidențele organismului, urmând ca aceste modificări să se regăsească și în publicațiile lui.

5.3.14 Înaintarea unui apel nu conduce la anularea sau suspendarea unei decizii referitoare la certificare, decizia rămânând valabilă până la tratarea apelului (hotărârea CA)

6. AUTORITATE ȘI RESPONSABILITĂȚI

6.1 Pentru reclamații

6.1.1 Sef Departament Certificare Sisteme de Management:

- desemnează persoanele care analizează reclamația;
- decide soluția finală pentru rezolvarea reclamației;
- stabilește măsurile care trebuie luate.

6.1.2 Responsabilul de dosar:

- asigură interfața cu semnatarul reclamației;
- pune la dispoziția comisiei documentele suplimentare solicitate.

6.1.3 Persoanele desemnate să analizeze reclamația :

- analizează reclamația și propun soluția de rezolvare.

6.1.4 Secretariatul organismului :

- efectuează înregistrările necesare în “Registrul de evidență al reclamațiilor și apelurilor”.
- convoacă persoanele desemnate pentru analiza reclamației și le pune la dispoziție materialele aferente;
- transmite petentului răspunsul la reclamație;
- arhivează documentele aferente reclamației.

6.2 Pentru apeluri

6.2.1 Sef Departament Certificare Sisteme de Management:

- înaintează apelul comisiei de Apel;
- numește o altă persoană care să înlocuiască temporar un membru absent al Comisiei;
- semnează scrisoarea de răspuns către petent.

6.2.2 Președintele Comisiei de Apel:

- stabilește datele reuniunilor Comisiei de Apel și coordonează lucrările reuniunilor de analiză a apelului;
- repartizează sarcini și stabilește responsabilitățile membrilor comisiei;
- participă efectiv la analiza documentelor care au stat la baza apelului;
- mediază discuțiile pentru obținerea consensului;
- hotărăște împreună cu membrii Comisiei de Apel asupra modului de soluționare a apelului și semnează procesul-verbal al reuniunilor de analiză;

6.2.3 Membrii Comisiei de Apel:

- analizează documentele care au stat la baza apelului și își formulează punctul de vedere ;
- solicită consultații tehnice, dacă este cazul, experților tehnici din cadrul AFER;
- elaborează hotărârea documentată privind soluționarea apelului;
- semnează procesul-verbal al ședințelor de analiză a apelului.

6.2.4 Secretariatul organismului:

- Înregistrează apelul în Registrul de evidență al reclamațiilor și apelurilor;

6.2.5 Secretarul Comisiei de Apel

 ORGANISM DE CERTIFICARE	PROCEDURĂ SPECIFICĂ	COD: PS-SCM-08
	TRATAREA RECLAMAȚIILOR SI A APELURILOR	REVIZIE: 9
		PAGINA: 7/7
		EXEMPLAR:

- convoacă membrii comisiei și pune la dispoziția lor ordinea de zi a reuniunii și materialele aferente;
- pune la dispoziția comisiei documentele suplimentare solicitate;
- convoacă experții tehnici din cadrul AFER solicitați de membrii comisiei;
- întocmește procesul-verbal al reuniunii Comisiei de Apel;
- prezintă procesul verbal membrilor comisiei pentru semnare;
- transmite petentului hotărârea Comisiei de Apel
- asigura interfața cu petentul si secretariatul organismelor.

6.2.6 Responsabilul de dosar:

- pune la dispoziția comisiei documentele suplimentare solicitate.

7. ÎNREGISTRĂRI

Constituie înregistrări obligatorii , care se tratează conform prevederilor procedurii specifice "Controlul înregistrărilor" cod PS-SCM-11, următoarele:

Denumirea documentului suport	Elaborator	Locul de arhivare	Timp de păstrare	Număr exemplare	Destinatar
Reclamație/ apel	solicitant	Registrul de evidență /mapa reclamații/ apeluri primite	2 ani	1	-
Convocator reuniune	secretar	Mapa Comisie de Apel	2 ani	număr membri	-
Procese verbale reuniune	secretar	Registrul / mapa reclamații/ apeluri	2 ani	2	1 exemplar la contestant
Notificarea deciziei	secretar	Mapa reclamații / apeluri	2 ani	2	1 exemplar la contestant

8. ANEXE

- Anexa 1 - Registru de evidență al reclamațiilor și apelurilor, cod rPS-SCM -08 RA
 Anexa 2 - Convocator Comisie de Apel / experți tehnici, cod FPS-SCM-08 b
 Anexa 3 - Adresă de comunicare a modului de soluționare a deciziei /hotărârii privind apelul, cod FPS-SCM-08 a.