	PROCEDURĂ GENERALĂ	COD: PGONFR - 04
	TRATAREA RECLAMAȚIILOR ȘI APELURILOR	REVIZIE: 3
		Pagina: 1 / 8
		Exemplar nr. :

APROBAT
DIRECTOR ONFR,

AVIZAT
ȘEF DEPARTAMENT
SUBSISTEME STRUCTURALE ȘI VEHICULE,


Data intrării în vigoare a:
Reviziei zero: 01.03.2014
Reviziei actuale: 01.06.2020

Exemplar copie controlată
 copie informativă

EVIDENȚA MODIFICĂRILOR


ELEMENTE DE IDENTIFICARE	MODIFICAREA	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

	PROCEDURĂ GENERALĂ	COD: PGONFR - 04
	TRATAREA RECLAMAȚIILOR ȘI APELURILOR	REVIZIE: 3
		Pagina: 2 / 8
		Exemplar nr. :

0.2 CUPRINS

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

	PROCEDURĂ GENERALĂ	COD: PGONFR - 04
	TRATAREA RECLAMAȚIILOR ȘI APELURILOR	REVIZIE: 3
		Pagina: 3 / 8
		Exemplar nr. :

1. SCOP

Procedura descrie responsabilitățile și modul de lucru pentru tratarea contestațiilor și reclamațiilor înaintate la ONFR - AFER de către solicitanții / titularii certificatelor de conformitate ale elementelor constitutive de interoperabilitate feroviară, respectiv certificatelor de verificare "CE" a subsistemelor structurale, - denumite în continuare *certIFICATE*.

2. DOMENIU DE APLICARE

Procedura se aplică în toate cazurile în care se înregistrează contestații și reclamații scrise privind activitatea echipelor de audit/evaluare sau privind deciziile luate de către ONFR – AFER în legătură cu procesul de evaluare a conformității elementelor constitutive de interoperabilitate feroviară, respectiv, de verificare "CE" a subsistemelor structurale.

3. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

3.1. Definiții

Termenii utilizați în această procedură sunt definiți în SR EN ISO 9000:2015 și în SR ISO 10002:2019.


- **reclamant** - persoana, organizație sau reprezentantul sau, care face o reclamație;
- **reclamație:**
 - exprimarea insatisfacției, din partea solicitanților / titularilor de certificare/certificate privind acțiunile desfășurate/deciziile luate de membrii ONFR-AFER /Comisia de Certificare a ONFR-AFER.
 - acțiune din partea unor persoane fizice sau entități juridice (reclamant), interesate de calitatea actului de certificare definit în procedurile organismului de certificare ale sistemului de management ONFR-AFER, privind activitățile (inclusiv rezultatele acestora) organizațiilor ale căror produse au fost certificate de organisme ONFR-AFER.
- **apel** - acțiune a solicitanților/titularilor de certificate, a clienților titularilor certificatelor sau a altor părți interesate în certificare pentru reconsiderarea unei soluții date de către ONFR-AFER .

3.2. Prescurtări

ONFR – AFER = Organism Notificat Feroviar Român – Autoritatea Feroviară Română

4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- Ø **SR EN ISO/CEI 17065** - Evaluarea conformității. Cerințe pentru organisme care certifică produse, procese și servicii
- Ø **SR EN ISO/CEI 17021-1:2015/C92:2016** - Evaluarea conformității. Cerințe pentru organisme care efectuează audit și certificare ale sistemelor de management.
- Ø **SR EN ISO/CEI 17000 :2005**- Evaluarea conformității. Vocabular și principii generale.
- Ø **ISO 10005:2018**– Quality Management. Guidelines for Quality Plans.
- Ø **SR EN ISO 19011:2018**– Ghid pentru auditarea sistemelor de management .
- Ø **SR EN ISO 9000:2015** – Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.
- Ø **SR EN ISO 9001:2015**– Sisteme de management al calității. Cerințe.
- Ø Directiva (UE) 2014/57 a Parlamentului European și a Consiliului privind interoperabilitatea sistemului feroviar în Uniunea Europeană.
- Ø Directiva (UE) 2016/797 a Parlamentului European și a Consiliului din 11 mai 2016 privind interoperabilitatea sistemului feroviar în Uniunea Europeană.
- Ø Hotărârea Guvernului nr. 108/04.02.2020, privind interoperabilitatea sistemului feroviar în Comunitate.
- Ø Documentele grupului de coordonare NB-Rail (de exemplu, RFU, Q / Cs și FAQ).
- Ø Documente tehnice ERA - „Cerințe pentru organismele de evaluare a conformității care solicită notificarea ” 000MRA1 044 ver. 1. 1.

	PROCEDURĂ GENERALĂ	COD: PGONFR - 04
	TRATAREA RECLAMAȚIILOR ȘI APELURILOR	REVIZIE: 3
		Pagina: 4 / 8
		Exemplar nr. :

Ø Regulamentul de punere în aplicare (UE) 2019/250 al comisiei din 12 februarie 2019 privind modelele de certificate și de declarații „CE” pentru subsistemele și pentru elementele constitutive de interoperabilitate feroviare, modelul de declarație de conformitate cu un tip de vehicul feroviar autorizat și procedurile de verificare „CE” a subsistemelor în conformitate cu Directiva (UE) 2016/797 a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Regulamentului (UE) nr. 201/2011 al Comisiei.

5. DESCRIEREA PROCEDURII

5.1. Generalități

5.1.1 Tratarea reclamațiilor și a apelurilor este accesibilă publicului.

5.1.2 În urma tratării reclamațiilor/apelurilor, toate concluziile rezultate vor fi prezentate spre analiză conducerii executive a ONFR-AFER. În funcție de impactul asupra activității organismului de certificare, acestea vor fi prezentate în analizele de conducere programate sau suplimentare unde vor fi stabilite, după caz, acțiuni corective/preventive adecvate. Acțiunile adoptate vor fi documentate în procesul verbal al analizei efectuate de conducere, vor fi evaluate din punct de vedere al eficacității de personalul responsabil, iar rezultatele vor fi prezentate la următoarea analiză efectuată de conducere.

NOTA 1:

- Pentru menținerea încrederii în activitatea de certificare, reclamațiile vor fi tratate într-un mod adecvat și va fi depus un efort rezonabil pentru a fi rezolvate. Capacitatea de răspuns eficace la reclamații este un mijloc important pentru protecția organismului de certificare, a clienților săi și ai altor utilizatori ai certificării împotriva erorilor, omisiunilor sau a conduitei inadecvate. Este necesar un echilibru adecvat între principiile transparenței și a confidențialității, inclusiv capacitatea de răspuns la reclamații.

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

- Organismul de certificare - ONFR înregistrează reclamațiile și apelurile, precum și acțiunile întreprinse pentru soluționarea acestora.

Pot fi reclamate următoarele activități:


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

5.2. Tratarea reclamațiilor

5.2.1 ONFR înregistrează și urmărește reclamațiile, precum și acțiunile întreprinse pentru soluționarea acestora. Tratarea reclamației presupune:

- înregistrarea reclamației în registrul de evidență intrări/ ieșiri de la secretariatul ONFR-AFER și ulterior în registrul de evidență al reclamațiilor;
- transmiterea reclamației la Directorul ONFR-AFER;
- numirea comisiei de analiză de către Directorul ONFR-AFER;
- analiza propriu-zisă;
- investigații suplimentare, după caz, solicitate de comisia de analiză a reclamației și dispuse de către Directorul ONFR-AFER;
- formularea raportului comisiei și a proiectului de răspuns;
- aprobarea soluției și a răspunsului de către Directorul ONFR-AFER;
- transmiterea răspunsului și arhivarea copieii răspunsului în dosarul reclamației;
- urmărirea acțiunilor corective-preventive.

5.2.2 Reclamația se adresează Directorului ONFR-AFER.

	PROCEDURĂ GENERALĂ	COD: PGONFR - 04
	TRATAREA RECLAMAȚIILOR ȘI APELURILOR	REVIZIE: 3
		Pagina: 5 / 8
		Exemplar nr. :

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

5.2.4 Directorul organismului analizează reclamația și solicită, după caz, informații suplimentare din partea responsabilului de dosar (auditor șef/personal de evaluare).

5.2.5 În raport cu obiectul reclamației Directorul organismului de certificare va constitui o comisie formata din cel mult 4 membri. Din comisie fac parte obligatoriu Sefii structurilor organizatorice și responsabilul cu sistemul de management al organismului.

5.2.6 Selectarea celorlalți membri se bazează pe competența acestora de a evalua în mod corect atât din punct de vedere tehnic cat 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 Componenta comisiei este comunicata reclamantului care poate transmite în termen de 3 zile lucrătoare observațiile sale în legătura cu eventualele conflicte de interese sau incompatibilități.

5.2.8 Comisia de analiza evaluează:

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

5.2.9 În aceasta etapa, comisia decide asupra validității reclamației. Prin excepție, acele reclamații care nu au în mod evident legătură cu obiectul de activitate al organismului pot fi respinse direct de către Directorul ONFR-AFER.

5.2.10 De asemenea, în cazul în care reclamația privește unul dintre titularii de certificate, Directorul ONFR-AFER poate dispune, la recomandarea Comisiei, efectuarea unei evaluări suplimentare pe obiectul reclamației. După realizarea evaluării și colectarea informațiilor, Directorul ONFR-AFER le analizează împreună cu comisia numită, în vederea formulării unei concluzii.

5.2.11 În cazul în care reclamația titularului de certificate se dovedește întemeiată, conducerea organismului va lua masurile necesare .

5.2.12 După analiza tuturor informațiilor, comisia formulează concluziile analizei și le prezintă Directorului ONFR-AFER sub forma unui raport și a unei notificări a reclamantului cu rezultatul și sfârșitul procesului de plângere. Notificarea este semnată de către Directorul ONFR-AFER.

5.2.13 Notificarea este transmisă reclamantului, iar copia Notificarea este arhivata în dosarul reclamației.

5.2.14 Reclamația și concluziile 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 organismului, acestea vor fi tratate conform procedurilor.

5.2.15 Dacă reclamantul nu este mulțumit de concluziile transmise de ONFR-AFER, acesta se adresează unei instanțe superioare.


5.3 Tratarea apelurilor

5.3.1 Apelul se depune la secretariatul ONFR-AFER în termen de 7 zile lucrătoare de la data comunicării deciziei referitoare la procesul de certificare.

5.3.2 Apelurile se rezolvă în cel mult 30 de zile calendaristice de la data înregistrării lor la ONFR-AFER.

5.3.3 Apelurile împreună cu dovezile aduse în sprijinul lor (documentele de certificare) se trimit Comisiei de Apel, care funcționează în baza “Regulamentului de organizare și funcționare al Comisiei de Apel-ONFR”, cod RONFR-03.

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 FPGONFR - 04 b.

	PROCEDURĂ GENERALĂ	COD: PGONFR - 04
	TRATAREA RECLAMAȚIILOR ȘI APELURILOR	REVIZIE: 3
		Pagina: 6 / 8
		Exemplar nr. :

5.3.5 La data stabilită pentru reuniune, membrii comisiei analizează apelul în baza dovezilor puse la dispoziție de semnatarul acestuia, a documentelor care au stat la baza concluziilor ca urmare a analizei apelului 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 organizare și funcționare a Comitetelor tehnice".

5.3.8 Experții tehnici sunt convocați pe baza convocatorului, cod FPGONFR - 04 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 FPGONFR - 04 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 ONFR-AFER.

5.3.12 Modul de rezolvare al apelului se înregistrează în "Registrul de evidență al reclamațiilor și apelurilor", cod Re PGONFR-04, iar documentele aferente acestuia se păstrează în arhiva organismului.

5.3.13 Dacă este cazul, după luarea hotărârii se fac modificările necesare în evidențele ONFR-AFER, urmând ca aceste modificări să se regăsească și în publicațiile ONFR-AFER, conform procedurii specifice "Publicații", cod PGONFR - 06.

6. AUTORITATE ȘI RESPONSABILITĂȚI

6.1 Pentru reclamații

6.1.1 Directorul ONFR-AFER:

- 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 ONFR-AFER:

- efectuează înregistrările necesare în "Registrul de evidență al reclamațiilor și apelurilor", cod Re PGONFR-04
- convoacă persoanele desemnate pentru analiza reclamației/apelului și le pune la dispoziție materialele aferente;
- transmite petentului răspunsul la reclamație;
- arhivează documentele aferente reclamației.

	PROCEDURĂ GENERALĂ	COD: PGONFR - 04
	TRATAREA RECLAMAȚIILOR ȘI APELURILOR	REVIZIE: 3
		Pagina: 7 / 8
		Exemplar nr. :

6.2 Pentru apeluri

6.2.1 Directorul ONFR-AFER:

- 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 contestației;
- 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 contestației;
- semnează procesul-verbal al ședințelor de analiză a apelului.

6.2.4 Secretariatul ONFR-AFER:

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

6.2.5 Secretarul Comisiei de Apel

- 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 și secretariatul organismului.

6.2.6 Responsabilul de dosar:

- pune la dispoziția comisiei documentele suplimentare solicitate.


7. ÎNREGISTRĂRI

Constituie înregistrări ale calității obligatorii, care se tratează conform prevederilor procedurii specifice "Înregistrările calității" cod PGONFR - 05, următoarele:

<i>Denumirea documentului</i>	<i>Elaborator</i>	<i>Locul de arhivare</i>	<i>Număr exemplare</i>	<i>Destinatar</i>
Reclamație/ apel	solicitant	Registrul de evidență/ mapa reclamații/apeluri primite	1	-
Convocator reuniune	secretar	Mapa Comisie de Apel	număr membri	-
procese verbale reuniune	secretar	Registrul/ mapa reclamații/ apeluri	2	1 exemplar la contestant
notificarea deciziei	secretar	Mapa reclamații/ apeluri	2	1 exemplar la contestant

8. ANEXE

Anexa 1 - "Registrul de evidență a reclamațiilor și apelurilor", cod Re PFONFR-04.

	PROCEDURĂ GENERALĂ	COD: PGONFR - 04
	TRATAREA RECLAMAȚIILOR ȘI APELURILOR	REVIZIE: 3
		Pagina: 8 / 8
		Exemplar nr. :

Anexa 2 - "Convocator Comisie de Apel / experți tehnici", cod FPGONFR-04 b.

Anexa 3 - "Adresă de comunicare a modului de soluționare/hotărârii privind reclamația/apelul", cod FPGONFR-04 a.