	PROCEDURĂ SPECIFICĂ	COD: PS-SCM-08
	TRATAREA RECLAMAȚIILOR SI A APELURILOR	REVIZIE: 3
		PAGINA: 1/7
		EXEMPLAR:

**AVIZAT**  
Președintele Comitetului pentru  
Asigurarea Imparțialității  
Prof. dr. ing. Gabriel POPA



**APROBAT**  
Coordonator CSM  
ing. Vasile LEFTER

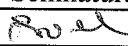




Data intrării în vigoare a:  
reviziei zero : 30.11.2007  
reviziei actuale : 30.03.2010

Exemplar  copie controlată  
 copie informativă

### EVIDENȚA MODIFICĂRILOR


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
	ing. Pavel Elena			ing. Răileanu Mircea	

	PROCEDURĂ SPECIFICĂ	COD: PS-SCM-08
	TRATAREA RECLAMAȚIILOR SI A APELURILOR	REVIZIE: 3
		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 și prescurtări.....	3
4. Documente de referință.....	3
5. Descrierea procedurii.....	4
6. Autoritate și responsabilități.....	6
7. Înregistrări.....	7
8. Anexe.....	7

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

### 1. SCOP

Procedura stabilește modul de punere în aplicare a politicii privind tratarea 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 și 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 9000:2001, SR EN ISO 14050 :2009, SR ISO 10002 : 2005 și în SR EN ISO / 17000 : 2005 ;

**reclamant** - persoana, organizație sau reprezentantul sau, care face o reclamantie;

**reclamație:** - 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

### 4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- |      |  |   |
|------|--|---|
| 4.1. | SR EN ISO 19011:2003 -   | Ghid pentru auditarea sistemelor de management al calității și/sau de mediu.  |
| 4.2. | SR EN ISO 9000:2006 -  | Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular .   |
| 4.3. | SR EN ISO 14050:2009 -   | Sisteme de management de mediu. Vocabular.  |
| 4.4. | SR EN ISO/CEI 17000 :2005 -  | Evaluarea conformității. Vocabular și principii generale.   |
| 4.5. | SR EN ISO/CEI 17021:2007-  | Evaluarea conformității. Cerințe pentru organismele care efectuează audit și certificare de sisteme de management.      |
| 4.6. | SR ISO 10002 : 2005-   | Managementul calitatii. Satisfactia clientului. Linii directoare pentru tratarea reclamatiiilor in cadrul organizatiei. |
| 4.7. | Procedura specifică "Controlul înregistrărilor", cod PS-SCM - 11 . |   |
| 4.8. | Instrucțiune de lucru "Publicații", cod IL-SCM- 04.                |   |

 <b>ORGANISM DE CERTIFICARE</b>	<b>PROCEDURĂ SPECIFICĂ</b>	COD: PS-SCM-08
	<b>TRATAREA RECLAMAȚIILOR SI A APELURILOR</b>	REVIZIE: 3
		PAGINA: 4/7
		EXEMPLAR:

## 5. DESCRIEREA PROCEDURII

### 5.1. Generalități

Reclamațiile și 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;

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.

Apelul se referă la reconsiderarea unei decizii privind acțiunea de recertificare.

### 5.2. Tratarea reclamațiilor

Tratarea reclamațiilor este un proces documentat de primire, evaluare și luare a deciziilor, supus cerințelor de confidențialitate și accesibil publicului.

Procesul de tratare a reclamațiilor cuprinde:

- primirea, validarea și investigarea reclamației;
- urmărirea și înregistrarea reclamațiilor, inclusiv acțiunile (corecții și acțiuni corective) întreprinse pentru rezolvarea lor.

#### 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 și apelurilor, cod R-SCM-08 RA;
- transmiterea reclamației la Coordonatorul CSM;
- numirea comisiei de analiză de către Coordonatorul CSM;
- analiza propriu-zisă;
- investigații suplimentare, după caz, solicitate de comisia de analiză a reclamației și dispuse de către Coordonatorul CSM;
- formularea raportului comisiei și a proiectului de răspuns;
- aprobarea soluției și a răspunsului de către Coordonatorul CSM;
- transmiterea răspunsului și arhivarea copieii răspunsului în dosarul reclamației;
- urmărirea acțiunilor corective-preventive.

5.2.2 Reclamația se adresează Coordonatorului CSM.

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 Coordonatorul CSM analizează reclamația și solicită, după caz, informații suplimentare din partea responsabilului de dosar (auditor șef, echipa).


5.2.5 În raport cu obiectul reclamației Coordonatorul CSM va constitui o comisie formată din cel mult 4 membri. Din comisie fac parte obligatoriu Responsabilul colectivului de auditori și responsabilul cu managementul calitatii organismului.

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 interes. Investigațiile/evaluările suplimentare vor fi efectuate/analizate de alte persoane decât cele reclamate.

5.2.7 Componenta comisiei este comunicată reclamantului care poate transmite în termen de 3 zile lucrătoare observațiile sale în legătură cu eventualele conflicte de interes sau incompatibilități.

5.2.8 Comisia de analiză evaluează:

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

 <b>ORGANISM DE CERTIFICARE</b>	<b>PROCEDURĂ SPECIFICĂ</b>	COD: PS-SCM-08
	<b>TRATAREA RECLAMAȚIILOR SI A APELURILOR</b>	REVIZIE: 3
		PAGINA: 5/7
		EXEMPLAR:

5.2.9 În aceasta etapa, comisia decide asupra validitatii reclamatiei. Prin exceptie, acele reclamatii care nu au in mod evident legatura cu obiectul de activitate al organismului pot fi respinse direct de catre Coordonatorul CSM.

5.2.10 De asemenea, in cazul in care reclamatia priveste unul dintre titularii de certificate, Coordonatorul CSM dispune, la recomandarea Comisiei, efectuarea unei evaluari suplimentare focalizata pe obiectul reclamatiei, in vederea formularii unei concluzii.

5.2.11 Dupa analiza/evaluarea tuturor informatiilor, comisia formuleaza concluziile analizei si le prezinta Coordonatorului CSM sub forma unui raport si a unei scrisori de raspuns a organismului la reclamatia respectiva pentru decizie. Scrisoarea de raspuns, cu decizia luată este semnata de catre Coordonatorul CSM.

5.2.12 In cazul in care reclamatia titularului de certificate se dovedeste intemeiata, conducerea organismului va lua masurile necesare (corecții/acțiuni corective).

5.2.13 Scrisoarea de raspuns este transmisa reclamantului, iar copia scrisorii de raspuns este arhivata in dosarul reclamatiei. Aceste activitati se realizeaza de catre secretariatul organismelor.

5.2.14 Reclamatia si concluziile/deciziile sunt inregistrate si in registrul de evidenta a reclamatiiilor si apelurilor .In cazul in care in urma analizei reclamatiei sunt identificate neconformitati 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 certifi care cuprinde următoarele etape :

- primirea/înregistrarea și validarea apelurilor ;
- investigarea apelurilor ;
- luarea de decizii ;
- inițierea și urmărirea de corecții/acțiuni corective adecvate ;
- este accesibil pe [www.fer.ro](http://www.fer.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 Apelurile împreună cu dovezile aduse în sprijinul lor (documentele de certifi care) 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 hotararii.

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

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 In cazul in care este nevoie de inca o reuniune, desfasurarea acesteia nu va avea loc mai tarziu 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.

 <b>ORGANISM DE CERTIFICARE</b>	<b>PROCEDURĂ SPECIFICĂ</b>	COD: PS-SCM-08
	<b>TRATAREA RECLAMAȚIILOR SI A APELURILOR</b>	REVIZIE: 3
		PAGINA: 6/7
		EXEMPLAR:

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 rămând valabilă până la tratarea apelului (hotărârea CA)

## **6. AUTORITATE ȘI RESPONSABILITĂȚI**

### **6.1 Pentru reclamații**

#### **6.1.1 Coordonatorul CSM:**

- 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 Coordonatorul CSM:**

- 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**

- 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;

	<b>PROCEDURĂ SPECIFICĂ</b>	COD: PS-SCM-08
	<b>TRATAREA RECLAMAȚIILOR SI A APELURILOR</b>	REVIZIE: 3
		PAGINA: 7/7
		EXEMPLAR:

- transmite petentului hotararea Comisiei de Apel
- asigura interfata cu petentul si secretariatul organismelor.

#### 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 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 - Regstru de evidență al reclamațiilor și apelurilor , cod R-SCM -08 RA
- Anexa 2 - Convocator Comisie de Apel / experți tehnici, cod FPS-SCM-08 b
- Anexa 3 - Adresă de comunicare a modului de solutionare a deciziei / hotararii privind / apelul, cod FPS-SCM-08 a.