

Procedura Sistemului De Management

APELURI ȘI RECLAMAȚII

Cod: PSM – 9.7 - 8

Versiunea 1.2
Pagina 1/11
Exemplar Nr. 1

**Etapă
Funcția
Responsabil
Data
Semnătura**

**Elaborare
RSM
Cheptene Aculina**

**Verificare
Conducătorul OC SM
Deliu Serghei**

**Aprobare
Director general
Puha Ion**

Cuprinsul

1. ÎNREGISTRAREA MODIFICĂRILOR.....	3
2. LISTA DE DIFUZARE.....	3
3. SCOP	4
4. DOMENIUL DE APLICARE	4
5. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ.....	4
6. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI	5
7. DESCRIEREA ACTIVITĂȚILOR.....	5
7.1 Tratarea apelurilor	5
7.2 Tratarea reclamațiilor	10
8. RESPONSABILITĂȚI ȘI AUTORITATE	12
9. FORMULARE / ANEXE.....	14

1. ÎNREGISTRAREA MODIFICĂRILOR

Versiunea		Obiectul modificărilor	Data	Semnătura de aprobare
Ediția	Revizia			
1	0	Elaborat pentru prima dată	01.10.2020	
1	1	Pe parcursul întregului text Departamentul Reclamații și Apeluri se modifică în Comisia de Soluționare a Reclamațiilor și Apelurilor	16.01.2023	
1	2	Actualizarea cap. 5 Documente de Referință	07.08.2024	

2. LISTA DE DIFUZARE

Nr Ex.	Nume Prenume Cui i se difuzează documentul	Semnătura de primire	Data de primire	Semnătura de predare	Data de predare
1	Conducătorul OC SM				
2	Responsabil SM				
3	Membrii CSRA				

3. SCOP

Scopul prezentei proceduri este de a stabili modul de primire, evaluare și luare a deciziei privind apelurile/reclamațiile parvenite asupra activității clienților certificați de OC SM, și de la clienții Organismului de Certificare SM din cadrul ”Certmatcon” SRL asupra deciziilor nefavorabile luate de OC în procesul de certificare.

Procedura dată este elaborată conform cerințelor SM SR EN ISO/CEI 17021:2015.

4. DOMENIUL DE APLICARE

Prevederile procedurii se aplică în activitatea sa de către conducătorul OC SM, RSM, membrii departamentului reclamații și apeluri și este obligatorie pentru personalul OC SM.

5. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

SM SR EN ISO/CEI 17021-1:2015	Evaluarea conformității. Cerințe pentru organisme care efectuează audit și certificare ale sistemelor de management. Partea 1: Cerințe
SM EN ISO/IEC 17021-2:2019	Evaluarea conformității. Cerințe pentru organismele care efectuează audit și certificare ale sistemelor de management. Partea 2: Cerințe de competență pentru auditarea și certificarea sistemelor de management de mediu
SM EN ISO/IEC 17021-3:2019	Evaluarea conformității. Cerințe pentru organismele care efectuează audit și certificare ale sistemelor de management. Partea 3: Cerințe de competență pentru auditarea și certificarea sistemelor de management al calității
<i>SM ISO/IEC TS 17021-10:2022</i>	<i>Evaluarea conformității. Cerințe pentru organismele care efectuează audit și certificare ale sistemelor de management. Partea 10: Cerințe de competență pentru auditarea și certificarea sistemelor de management al sănătății și securității în muncă</i>
SM SR ISO/PAS 17003:2011	Evaluarea conformității. Reclamații și apeluri. Principii și cerințe
SM ISO 10002:2021	Managementul calității. Satisfacția clientului. Linii directoare pentru tratarea reclamațiilor în cadrul organizațiilor.
SM EN ISO/IEC 17000:2020	Evaluarea conformității. Vocabular și principii generale

SM EN ISO 19011:2018	Ghid pentru auditarea sistemelor de management
R-2	Regulamentul Comisiei de Soluționare a Reclamațiilor și Apelurilor al OC SM
MSM	Manualul sistemului de management
PSM – 10.2.3	Controlul documentelor
PSM – 10.2.4	Controlul înregistrărilor

6. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

6.1 Definiții

În prezentul document sunt utilizate definițiile din:

- SM EN ISO/IEC 17000:2020 - Evaluarea conformității. Vocabular și principii generale;
- SM SR EN ISO/CEI 17021-1:2015- Evaluarea conformității. Cerințelor pentru organisme care efectuează audit și certificare ale sistemelor de management. Partea 1:2015;
- SM SR ISO/PAS 17003:2011 Evaluarea conformității. Reclamații și apeluri. Principii și cerințe.

6.2. Prescurtări

OC - Organism de certificare

SM - Sistem de Management

OC SM - Organismul de certificare Sisteme de Management

CSRA – Comisia de Soluționare a Reclamațiilor și Apelurilor

PSM - Procedura sistemului de management

RSM – Responsabil Sistem de Management

7. DESCRIEREA ACTIVITĂȚILOR

Prezenta procedură descrie procesul de tratare (de primire, evaluare și luare a deciziilor) referitoare la reclamații și apeluri.

La primirea unei reclamații sau apel, organismul de certificare mai întâi de toate confirmă dacă reclamația sau apelul se referă la activități de certificare pentru care este responsabil, și mai apoi le tratează.

7.1 Tratarea apelurilor

7.1.1 Prevederi generale

7.1.1.1 Conform prezentei proceduri pot fi contestate următoarele decizii ale OC luate în procesul de certificare:

- decizii de neacordare a certificării;
- decizii de neacordare a extinderii certificării;
- decizii de restrângere a certificării;
- decizii de suspendare a certificării;
- decizii de anulare a certificării;
- soluțiile găsite la reclamații;
- neacceptarea neconformităților.

7.1.1.2 Solicitanții certificării au dreptul să înainteze apeluri asupra deciziilor OC SM în termen de cel mult 7 zile lucrătoare de la data la care apelantul a luat cunoștință cu decizia sau situația contestată.

7.1.1.3 Apelurile parvenite de la solicitanții certificării asupra deciziilor OC SM se rezolvă în cadrul comisiei de soluționare a reclamațiilor și apelurilor (CSRA), care este constituită din 3 membri și activează în baza Regulamentului CSRA, cod R-2. Membrii CSRA sunt persoane diferite de cele care au efectuat evaluările și de cele care au luat deciziile de certificare, dar sunt persoane cu competență de executare a lucrării puse în față. Cel puțin un membru v-a fi numit dintre specialiștii (auditor/expert tehnic) cu cunoștințe tehnice în domeniu, care cunoaște procedura de certificare.

7.1.2 Procesul de tratare a apelurilor de către OC SM include etapele:

- comunicare;
- primirea apelului;
- urmărirea apelului;
- confirmarea de primire a apelului;
- evaluarea inițială a apelului;
- cercetarea apelului;
- comunicarea deciziei;
- închiderea apelului.

7.1.2.1 Comunicare

Apelurile se primesc prin delegat, poștă, fax, email.

7.1.2.2 Primirea apelului

7.1.2.2.1 Secretarul CSRA – RSM din cadrul OC SM, primește apelul și verifică conținutul acestuia pentru a constata dacă conține informații privind:

➤ denumirea organizației:

- adresă;
- cod poștal, oraș;
- număr de telefon, fax;
- e-mail.

➤ problema întâlnită:

- data apariției;

➤ soluționare cerută;

➤ data, semnătura;

➤ lista documentelor anexate/după caz.

7.1.2.2.2 Secretarul CSRA înregistrează apelul în Registrul de evidență a reclamațiilor și apelurilor, cod: Reg-9.7-8, în care se va stabili un număr unic de înregistrare și recepționează documentele de referință, informează conducătorul OC SM și președintele CSRA.

7.1.2.3 Urmărirea apelului

Apelul este urmărit de către secretarul CSRA de la primirea inițială, de-a lungul întregului proces până când apelantul este satisfăcut sau este luată decizia finală. Stadiul curent se pune la dispoziția apelantului la cerere.

7.1.2.4 Confirmarea de primire a apelului

Apelantul este informat imediat, prin poștă, telefon sau e-mail și oficial, de către secretarul CSRA privind confirmarea de primire a apelului.

7.1.2.5 Evaluarea inițială a apelului

7.1.2.5.1 Secretarul transmite președintelui CSRA apelul și documentele de referință pentru examinare în termen de max 2 zile din data înregistrării apelului.

7.1.2.5.2 Președintele CSRA programează data examinării apelului și convocării ședinței. Secretarul CSRA anunță membrii comisiei și reprezentanții părților, apelurile cărora vor fi evaluate, privind locul, data și timpul ședinței comisiei.

7.1.2.5.3 CSRA se întrunește în ședința de lucru la data convenită de către CSRA, dar nu mai târziu de 15 zile din data înregistrării apelului. Ședința CSRA se consideră deliberativă în prezența tuturor membrilor ei.

7.1.2.5.4 La ședință asistă conducătorul OC SM (după necesitate) și persoana care a depus apelul, dacă dorește a-și prezenta oficial cazul.

7.1.2.5.5 CSRA examinează apelul împreună cu documentele aferente pentru validarea lui. Fiecare apel este evaluat inițial în raport cu criterii precum severitatea, complexitatea, impactul și necesitatea și posibilitatea acțiunii imediate. Analizarea și rezolvarea apelului se face în intervalul de timp – 30 zile de la data înregistrării.

7.1.2.5.6 În această etapă CSRA decide asupra validității apelului.

7.1.2.6 Cercetarea apelurilor

Dacă este necesar se cercetează toate circumstanțele și informațiile relevante în legătură cu un apel.

7.1.2.7 Comunicarea deciziei

7.1.2.7.1 CSRA examinează apelurile și adoptă o decizie referitor la apel. Deciziile se adoptă cu majoritatea voturilor membrilor comisiei.

7.1.2.7.2 CSRA comunică în scris decizia sa apelantului precum și conducătorului OC. Rezultatele examinării apelurilor și decizia CSRA se consemnează într-un proces verbal (vezi regulamentul R-2), care este întocmit de secretarul CSRA, se semnează de către membrii CSRA, și se aprobă de președinte.

7.1.2.7.3 În procesul verbal se va menționa termenele și modul de atacare de către apelant a hotărârii CSRA.

7.1.2.7.4 Secretarul CSRA în termen maxim de 5 zile din data emiterii deciziei transmite un exemplar al procesului verbal persoanei, care a depus apelul, unul –conducătorului OC SM și al treilea exemplar – se păstrează în dosarul CSRA, la secretar, care este responsabil de urmărirea îndeplinirii hotărârei luate de către CSRA.

7.1.2.7.5 Necesitatea efectuării unei expertize suplimentare se consemnează în procesul-verbal și se transmite OC respectiv, care îl analizează și stabilesc modul de realizare a expertizei respective.

7.1.2.7.6 Apelurile, hotărârile primite la soluționarea lor, precum și acțiunile ulterioare luate se înregistrează în Registrul, cod: Reg-9.7-8, și se păstrează în dosarul „Apeluri, reclamații”.

7.1.2.8 Închiderea apelului

7.1.2.8.1 Dacă apelantul acceptă hotărârea CSRA sau acțiunea propusă, atunci hotărârea sau acțiunea trebuie îndeplinită și înregistrată.

7.1.2.8.2 Conducătorul OC SM în cazul când consideră necesar, întreprinde corecțiile respective sau stabilește acțiunile corective adecvate pentru rezolvarea apelului și îndeplinirea hotărârei CSRA. Decizia finală asupra apelului îi aparține OC SM .

7.1.2.8.3 Dacă apelantul respinge decizia sau acțiunea propusă, atunci apelul va rămâne deschis. Acest fapt se înregistrează în registrul de evidență a apelurilor și reclamațiilor, cod: Reg-9.7-8, și apelantul trebuie informat la formele alternative disponibile de recurs intern și extern.

7.1.2.8.4 Realizarea și evaluarea eficienței acțiunilor corective sunt ținute sub control de RSM. OC continuă să monitorizeze evoluția apelului până când toate opțiunile rezonabile de recurs intern și extern sunt epuizate sau apelantul este satisfăcut.

7.1.2.8.5 Organismul de certificare expediază apelantului o înștiințare oficială despre finalizarea procesului de tratare a apelului.

7.1.2.8.6 În cazul respingerii apelului, decizia CSRA este notificată și adusă la cunoștință în scris clientului.

7.1.2.8.7 Decizia finală în urma tratării apelului, nefavorabilă atacantului poate fi înaintată către autoritatea de reglementare și MOLDAC, iar în cazul nesatisfacerii răspunsului de la aceste 2 instanțe, decizia va putea fi atacată și în instanța de judecată în termen de 30 de zile, conform legislației în vigoare.

7.1.2.8.8 OC este responsabil pentru toate deciziile la toate nivelurile procesului de tratare a apelurilor.

7.2 Tratarea reclamațiilor

7.2.1 Prevederi generale

OC SM are un proces documentat de primire, evaluare și luare a deciziilor referitoare la reclamații. OC înregistrează reclamațiile și urmărește acțiunile întreprinse pentru rezolvarea acestora.

Reclamațiile sunt conflictele ce apar între clienții certificați de OC SM și clienții clienților OC. Reclamațiile se rezolvă în cadrul OC de către Comisia de analiză a reclamațiilor numită de către conducătorul OC, care este președintele fiecărei comisii. Comisia este formată din persoane neimplicate în reclamația dată. Secretarul comisiei este RSM, dar cu condiția că nu este implicat în reclamație.

7.2.2 Tratarea reclamațiilor

7.2.2.1 Procesul de tratare a reclamațiilor externe de către OC SM include etapele:

- comunicare;
- primirea reclamației;
- urmărirea reclamației;
- evaluarea inițială a reclamației;
- cercetarea reclamației;
- răspunsul la reclamații;
- comunicarea deciziei;
- închiderea reclamației.

7.2.2.1.1 Comunicare

Reclamațiile depuse în Condica de sugestii și reclamații, adresate pe numele clientului certificat, se transmit sub formă de scrisoare, pot fi comunicate verbal sau prin telefon conducătorului OC SM.

7.2.2.1.2 Primirea reclamației

Reclamațiile primite de clientul OC SM se înregistrează de către secretar în Registrul de reclamații și apeluri, cod: Reg-9.7-8.

Conducătorul OC SM, după examinare, recepționează documentele de referință.

În cazul în care se constată lipsa unora din informațiile stabilite, RSM solicită completarea lor de către reclamant.

7.2.2.1.3 Urmărirea reclamației

Reclamația este urmărită de către RSM de la primirea inițială, de-a lungul întregului proces până când reclamantul este satisfăcut sau este luată decizia finală. Stadiul curent se pune la dispoziția reclamantului la cerere.

7.2.2.1.4 Evaluarea inițială a reclamației

1. Pentru clarificarea situației privind temeinicia reclamației conducătorul OC SM va numi o Comisie de analiză a reclamațiilor din cadrul OC SM. Membrii acestei Comisii nu sunt implicați în reclamație și nu au furnizat consultanță pentru client timp de 2 ani de la încheierea consultanței sau a angajării, această Comisie va examina reclamația purtând o discuție cu cei implicați.
2. RSM va comunica (după caz) reclamantului despre data ședinței de examinare a reclamației în scopul participării acestuia pentru a-și prezenta oficial cazul, dacă dorește.
3. Reclamantul informează verbal sau în scris intenția de a participa la ședință.
4. Comisia de analiză a reclamațiilor se întrunește în ședința de lucru nu mai târziu de 5 zile din data înregistrării reclamației.
5. Comisia examinează reclamația împreună cu documentele aferente pentru validarea lor. În cadrul examinării sunt verificate drepturile pe care reclamantul le consideră încălcate și solicitările reclamantului. Fiecare reclamație este evaluată inițial în raport cu criterii precum severitatea, complexitatea, impactul și necesitatea și posibilitatea acțiunii imediate. Analizarea și rezolvarea reclamației se face în intervalul de timp – 30 zile de la data înregistrării.
6. În urma examinării se pot lua următoarele decizii:
 - se acceptă reclamația și se stabilesc măsurile corective adecvate pentru rezolvarea obiectului reclamației;
 - se respinge reclamația (în cazul în care aceasta se consideră neîntemeiată) și se comunică reclamantului.
7. În cazul acceptării reclamației se inițiază în 2 exemplare raportul de neconformitate, (vezi p.9.4.5 Manualul Sistemului de Management) Pentru neconformitatea respectivă se determină cauza și se întreprind acțiunile corective corespunzătoare. Neconformitatea se înregistrează în registrul de evidență a apelurilor și reclamațiilor, cod: Reg-9.7-8.
8. Un exemplar se păstrează în dosarul apeluri și reclamații responsabil devine RSM pentru verificarea implementării acțiunilor corective/preventive (AC/AP), al doilea exemplar se aplică de personalul clientului certificat întru prevenirea reapariției neconformităților.

7.2.2.1.5 Cercetarea reclamațiilor

Dacă este necesar se cercetează toate circumstanțele și informațiile relevante în legătură cu o reclamație. Nivelul cercetării trebuie să fie proporțional cu gravitatea, frecvența apariției și severitatea reclamației.

7.2.2.1.6 Răspunsul la reclamații

1. Conducătorul OC SM răspunde printr-o notă informativă clientului certificat despre modul de tratare și acțiunile întreprinse și dacă acestea sunt eficiente.
2. Ca urmare a unei cercetări corespunzătoare OC oferă corectarea problemei și să prevină apariția ei în viitor.

7.2.2.1.7 Comunicarea deciziei

1. Rezultatele examinării reclamațiilor și decizia Comisiei se consemnează într-un proces verbal, (vezi regulamentul R-2), care este întocmit de RSM și se semnează de către membrii Comisiei.
2. Secretarul Comisiei în termen de 3 zile din data emiterii deciziei transmite un exemplar al procesului verbal clientului certificat, al doilea exemplar se păstrează în dosarul apeluri și reclamații.
3. Necesitatea efectuării unei expertize suplimentare se consemnează în procesul-verbal unde se stabilește modul de realizare a expertizei respective.

7.2.2.1.8 Închiderea reclamației

1. Dacă reclamantul acceptă decizia sau acțiunea propusă, atunci se fac înregistrările respective privind feedbackul.
2. Dacă reclamantul respinge decizia sau acțiunea propusă, atunci reclamația va rămâne deschisă. Acest fapt se înregistrează în registrul de evidență a reclamației.
3. Realizarea și evaluarea eficienței acțiunilor corective sunt ținute sub control de conducătorul OC SM și responsabilul de reclamație (auditorul/expertul tehnic). OC continuă să monitorizeze evoluția reclamației până când toate opțiunile rezonabile de recurs intern și extern sunt epuizate sau reclamantul este satisfăcut.
4. Organismul de certificare poate efectua audituri speciale (vezi p. 9.6.4 MSM).
5. În cazul respingerii reclamației, decizia OC SM este notificată și adusă la cunoștință în scris clientului certificat.

8. RESPONSABILITĂȚI ȘI AUTORITATE

8.1 Conducătorul OC SM este responsabil pentru următoarele:

- verificarea prezentei proceduri și a modificărilor ulterioare;
- numirea Comisiei de analiză a reclamațiilor;
- aprobarea membrii Comisiei de Apel;
- aprobarea procesului-verbal de tratare a reclamațiilor;

- asigurarea că procesul de tratare a apelurilor/reclamațiilor și obiectivele sunt stabilite în cadrul OC SM;
- asigurarea că procesul de tratare a apelurilor/reclamațiilor este implementat, menținut și îmbunătățit continuu;
- asigurarea promovării conștientizării procesului de tratare a apelurilor/reclamațiilor și a necesității de a fi orientat către client în cadrul organizației;
- asigurarea că informațiile referitoare la procesul de tratare a apelurilor/reclamațiilor- sunt comunicate într-un mod ușor accesibil clienților, reclamantilor, și, dacă este cazul, altor părți direct interesate;
- analiza periodică a procesului de tratare a apelurilor/reclamațiilor pentru a se asigura că este eficace și eficient implementat și continuu îmbunătățit;
- este responsabil de toate deciziile luate în urma tratării reclamațiilor și apelurilor.

8.2 Comisia de tratare a reclamațiilor este responsabilă pentru următoarele :

- rezolvarea reclamațiilor adresate clienților OC SM;
- rezolvarea apelurilor de la clienții OC SM către OC SM;
- solicitarea, dacă este cazul, obținerii de informații suplimentare;
- supunerea spre aprobare conducătorului OC SM procesului-verbal de examinare a reclamațiilor.

8.3 RSM este responsabil pentru următoarele:

- elaborarea prezentei proceduri și modificărilor ulterioare,
- înregistrarea apelului/reclamației în Registrul de reclamații și apeluri, cod: Reg-9.7-8;
- informarea apelantului/reclamantului privind confirmarea de primire a apelului/reclamației;
- organizarea desfășurării ședinței Comisiei de analiză a reclamațiilor;
- întocmirea procesului-verbal al ședinței comisiei reclamațiilor și apeluri;
- furnizarea apelantului/reclamantului rapoartelor referitoare la stadiul tratării apelurilor/reclamantului;
- expedierea apelantului/reclamantului unei înștiințări oficiale despre finalizarea procesului de tratare a apelului/reclamației;
- verificarea implementării acțiunilor corective/preventive;
- raportarea referitor la procesul de tratare a apelurilor/reclamațiilor către managementul de la cel mai înalt nivel, cu recomandări de îmbunătățire;
- menținerea desfășurării eficace și eficiente a procesului de tratare a apelurilor/reclamațiilor, inclusiv instruirea personalului corespunzător;
- înregistrarea raportului de neconformitate.

8.4 Auditorii sau experții tehnici:

- respectă prevederile prezentei proceduri;
- participă după caz la ședințele Comisiei de apel și Comisiei de tratare a reclamației;
- efectuează după caz acțiunile corective stabilite în termenii stabiliți.

9. FORMULARE / ANEXE

Rezultatele aplicării acestei proceduri sunt documentate în:

Nr	Denumirea formularelor utilizate	Codul
1.	Registrul de reclamații/apeluri	Reg-9.7-8