

PROCEDURA OPERATIONALA
PO-INTK-02: TRATAREA RECLAMATIILOR SI APELURILOR

Organizatie /Organization: **INTERTEK INDUSTRY SERVICES ROMANIA IISR-OCPP – NOBO 2725**

Code: PO-INTK-02

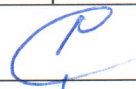


Ed.2; Rev.1; Martie 2019

Address: Bucharest, 266-268 Calea Rahovei Street, Building 61, Annex C-D, Pylons 18 ½ - 20 ½, 1st floor, Room 55A, District 5
Mail: industry.romania@intertek.com ; Web: www.intertek.com.ro ; tel. 021 3224450; fax: 021 3274826

INDICATORUL REVIZIILOR

Editia/ revizia/ data elaborarii	Numarul capitolului si al paginilor revizuite	Justificarea reviziei	Nume, prenume si semnatura		
			Elaborat	Verificat	Aprobat
2/0/Mai 2018	-	Schimbare adresa sediu social	Radu Craciunica	Radu Cazan	Radu Cazan
2/1/Martie 2019	-	Schimbare adresa sediu social	Radu Cazan	Radu Craciunica	Radu Craciunica

LISTA DE DIFUZARE

Nr. ex.	Editia/ revizia	Destinatar	Nume, prenume	Data primirii	Semnatura de primire	Data retragerii	Semnatura de predare
1	2/1	Director Executiv	R. Craciunica	Martie 2019			
2	2/1	RMC	R. Cazan	Martie 2019			
3	2/1	Secretar Tehnic	Coleta Cristea	Martie 2019			

Pagina de cuprins

- 1.0 Scop**
- 2.0 Domeniu de aplicare**
- 3.0 Referinte normative**
- 4.0 Definitii si prescurtari**
- 5.0 Responsabilitati**
- 6.0 Procedura**
- 7.0 Inregistrari**

1.0 Scop

Scopul prezentei proceduri este de a stabili modul in care sunt inregistrate si procesate reclamatii si apelurile transmise de la clientii IISR – OCPP asupra deciziilor OCPP luate în procesul de evaluare a certificarii produselor si certificarii de persoane.

2.0 Domeniu de aplicare

Prevederile procedurii se aplica în activitatea sa de catre RMC, membrii Comitetului pentru Asigurarea Imparțialitatii activitatii OCPP și este obligatorie pentru personalul IISR – OCPP.

3.0 Referinte normative

- SR EN ISO 17065:2013 – Evaluarea conformarii. Cerinte pentru organisme care certifica produse, procese si servicii;
- SR EN ISO/CEI 17024:2012 - Evaluarea conformitatii. Cerinte generale pentru organisme care efectueaza certificarea persoanelor;

4.0 Definitii si prescurtari

- ✓ Reclamatie – exprimare scrisa/ verbala a insatisfactiei de catre orice persoana sau organizatie, fie fata de IISR - OCPP ca organism de evaluare a conformitatii, referitoare la activitatile sa, fie fata de un client al organismului de certificare IISR – OCPP.
- ✓ Reclamatiiile pot fi din partea personalului IISR - OCPP sau a altor persoane fizice sau juridice implicate sau interesate in calitatea activitatii de evaluare si certificare a produselor sau persoanelor in conformitate cu cerintele procedurilor, Directivei 2014/68/EC sau a standardelor armonizate aplicate de IISR – OCPP
- ✓ Apel – recurs impotriva deciziei de certificare luate de IISR - OCPP sau impotriva deciziei luate de IISR - OCPP referitor la validitatea unei reclamatii impotriva fie a IISR - OCPP, fie a unui client al organismului de certificare IISR - OCPP
- ✓ Sunt incluse in aceste definitii si apelurile privind refuzul de a accepta o cerere certificare produse sau persoane sau de a desfasura un audit de evaluare a conformitatii produselor sau persoanelor schimbarea domeniului de certificare precum si orice alta actiune care impiedica obtinerea sau mentinerea certificarii.
- ✓ DG – Director General
- ✓ DE - Director Executiv;
- ✓ IISR - OCPP – Organism Certificare Produse si Persoane;
- ✓ RMC - Reprezentantul managementului pentru calitate;
- ✓ ST – Secretar Tehnic

5.0 Responsabilitati

- Responsabilitati Directorul Executiv
 - Directorul Executiv este responsabil pentru următoarele:
 - Dispune investigatii suplimentare pentru strangerea de informatii relevante pentru rezolvarea reclamatiiilor, contestatiilor si apelurilor;
 - Analizeaza periodic procesul de tratare a apelurilor/reclamațiilor pentru a se asigura ca este eficace și eficient implementat și continuu îmbunatatit.
 - Verifica implementarea acțiunilor corective/preventive.

- Secretar Tehnic:
 - Inregistreaza reclamatii, contestatiile si apelurile in registrele specifice;
 - Transmite reclamatii, contestatiile si apelurile DE al IISR - OCPP si informeaza Directorul General
 - Inregistreaza raportul de actiune corectiva rezultat in urma analizei si arhiveaza inregistrările rezultate in urma analizei;
 - Informeaza reclamantul, contestantul si apelantul cu privire la confirmarea de primire;
 - Transmite apelantului/contestantului/reclamantului instiintari oficiale despre stadiul rezolvării reclamatiei, contestatiei sau apelului;
- Responsabil Management Calitate:
 - Analizeaza daca a fost implicat in mod direct sau colateral in evenimentele care au generat reclamatii / apelurile / contestatiile si decide daca va demara procesul de investigare sau propune preluarea acestui proces de catre un angajat independent;
 - Analizeaza reclamatii, contestatiile si apelurile adresate IISR - OCPP;
 - Daca este cazul, obține informații suplimentare;
 - Decide solutia, concluziile si raspunsul catre petent;
 - Inregistreaza raportul de actiune corectiva rezultat in urma analizei si arhiveaza inregistrările rezultate in urma analizei;
 - Mentine actualizate registrul de reclamatii si apeluri pentru activitatile desfasurate de IISR - OCPP
 - Informeaza DE asupra procesul-verbal de examinare a reclamațiilor/contestatiilor/apelurilor.

6.0 Procedura

- ✓ **Politica in domeniul tratarii reclamatiiilor si apelurilor.**
- Managementul IISR - OCPP acorda o atentie deosebita orientarii catre client si in acest sens considera ca rezolvarea reclamatiiilor si apelurilor depuse de catre furnizori sau alte parti interesate reprezinta una dintre valorile sale de afaceri.
- Reclamatiiile si Apelurile sunt gestionate si procesate la nivelul managementului executiv. Procesul de tratare a reclamatiiilor si apelurilor este monitorizat de catre RMC.
- IISR - OCPP trateaza reclamatiiile si apelurile tinand cont de urmatoarele:
- Furnizorii de produse certificate si respectiv de persoane certificate sau oricare alte parti interesate au dreptul sa-si exprime nemulțumirea prin intermediul acestor cai fara a fi obstructionati in nici un fel.
- Secretariatul Tehnic al IISR - OCPP are obligatia de a primi si inregistra toate reclamatiiile si apelurile, indiferent de natura lor.
- Confirmarea de primire se face la cel mult cinci zile lucratoare de la inregistrare, iar analiza si tratarea acestora se va face in cel mai scurt timp posibil.
- Analiza reclamatiiilor si apelurilor este facuta de persoane competente, independente de activitatea in cauza (care nu au fost implicati in activitatea in cauza in ultimul an).
- Hotararea luata ca urmare a analizei este adusa la cunostinta reclamantului in termenul cel mai scurt (maxim 10 zile lucratoare).
- Pot fi contestate deciziile privind acordarea, suspendarea, retragerea, extinderea, mentinerea certificarii de produse si persoane sau la solutiile primite in urma reclamatiiilor transmise. Apelurile se pot depune pe adresa mentionata pe site-ul web Interek Romania sau direct la Secretariatul Tehnic sediului in cel mult 30 de zile de la notificare sau de cand petentul a luat cunostiinta de decizia pe care doreste sa o conteste.
- Raspunsul la reclamatii si apeluri trebuie transmis petentului in cel mult 30 de zile lucratoare de la inregistrare. Raspunsul la apeluri se va transmite in cel mai scurt timp posibil, in functie de amploarea si etapele necesare investigarii, dar nu mai mult de 60 zile.
- Tratarea reclamatiiilor si apelurilor este nediscriminatorie.

- Informațiile rezultate în urma tratării reclamațiilor și apelurilor sunt confidențiale. După caz, IISR - OCPP stabilește împreună cu reclamantul / aplicantul și clientul său (când acesta a fost vizat prin reclamație / apel), dacă este cazul să fie făcute publice informațiile respective și modalitatea efectivă de realizare.

✓ **Tratarea reclamațiilor**

Conform prezentei proceduri pot fi reclamate următoarele:

- ❖ întârzieri care nu sunt justificate ale activității de evaluare produse certificate și certificare persoane;
- ❖ activitatea experților tehnici/inspectori pe parcursul efectuării evaluărilor;
- ❖ activități și acțiuni ale subcontractorilor IISR - OCPP
- ❖ alte aspecte privind buna desfășurare a procesului de evaluare a conformității produselor și persoanelor certificate a competenței personalului pentru certificare;

Procesul de tratare a reclamațiilor include următoarele etape:

- primirea reclamației
- înregistrarea reclamației
- confirmarea de primire a reclamației
- cercetarea reclamației (investigații suplimentare după caz)
- întocmirea raportului de răspuns
- închiderea reclamației.

Reclamațiile pot fi adresate către IISR - OCPP în scris (scrisoare, fax sau poșta electronică) sau verbal prin telefon la DE al IISR – OCPP, RMC sau Secretar Tehnic.

Primirea și înregistrarea reclamației, confirmarea de primire.

- În cazul adresării reclamației sub formă de scrisoare, ea este ulterior transmisă la Responsabil Management Calitate / Secretariat Tehnic pentru înregistrare și emitere confirmării de primire către adresantul reclamației.
- În cazul în care se constată lipsa unor informații utile necesare procesării (motivul, reclamant, adresa, telefon, e-mail, fax, activitatea vizată etc.), Secretarul Tehnic solicită completarea lor de către reclamant.
- Reclamația este urmărită de către RMC de la primirea inițială, de-a lungul întregului proces până când reclamantul este în posesia deciziei finale.
- Reclamantul este informat imediat, prin poștă, telefon sau e-mail de către Secretariatul Tehnic privind confirmarea de primire a reclamației.
- Secretarul Tehnic înregistrează reclamația în sistemul electronic al Grupului Intertek MIIWA

Cercetarea reclamației

- Înainte de începerea demersului de cercetare a reclamației, DE al IISR - OCPP verifică dacă a fost implicat în procesul original, care face obiectul reclamației. Dacă nu a fost implicat, începe investigarea procesului el însuși. Dacă a fost implicat, numește o altă persoană competentă, independentă de eveniment, care să se ocupe de cercetarea evenimentului reclamat.
- DE al IISR - OCPP sau persoana competentă desemnată de acesta demarează cercetarea reclamației nu mai târziu de 5 zile din data înregistrării acesteia.
- Începe examinarea reclamației, împreună cu documentele implicate, înregistrări ale activităților și orice alte informații considerate necesare și relevante pentru validarea reclamației (inclusiv informații din tratarea unor reclamații similare, înregistrate și rezolvate anterior). În cadrul examinării sunt verificate drepturile pe care reclamantul le consideră încălcate și solicitările reclamantului.
- Fiecare reclamație este evaluată inițial în raport cu criteriile precum severitatea,

complexitatea, impactul, necesitatea și posibilitatea întreprinderii unor acțiuni imediate. Analizarea și rezolvarea reclamației se face în intervalul de timp – 30 zile de la data înregistrării.

În urma analizei se pot lua următoarele decizii:

- se accepta reclamația și se stabilesc corectiile și măsurile corective adecvate pentru rezolvarea obiectului reclamației
- se respinge reclamația (în cazul în care aceasta se consideră neîntemeiată) și se comunica acest fapt reclamantului.
- Intocmirea raportului de răspuns
- Este responsabilitatea celui care a investigat reclamația. Secretarul Tehnic transmite scrisoarea de răspuns reclamantului caruia îi comunica și acțiunile întreprinse. Scrisoarea de răspuns se înregistrează în Registrul de Intrari/Iesiri și este arhivată în dosarul reclamației.
- Închiderea reclamației
- Dacă reclamantul accepta decizia sau acțiunea propusă, atunci decizia sau acțiunea trebuie îndeplinită și înregistrată.
- Dacă reclamantul respinge decizia sau acțiunea propusă, atunci reclamația va rămâne deschisă, înregistrându-se un **apel** din partea reclamantului, urmând a fi tratat ca atare.
- Realizarea acțiunilor corective stabilite în urma cercetării reclamației și evaluarea eficacității acestora sunt ținute sub control de RMC.

Tratarea apelurilor

Apelurile sunt contestațiile emise, de regula, de către furnizorii de produse certificate, respectiv de persoane certificate sau alte părți interesate și se referă la:

- decizia privind acordarea/neacordarea certificării produselor sau persoanelor
- decizii privind extinderea/restrângerea, menținerea certificării;
- decizii privind suspendarea certificării;
- decizii de retragere a certificării;
- soluții la reclamații.
- refuzul certificării.

Procesul de tratare a apelurilor include următoarele etape:

- primirea apelului
 - înregistrarea apelului
 - confirmarea de primire a apelului;
 - cercetarea apelului
 - întocmirea raportului de răspuns.
- ❖ Apelurile se primesc prin delegat, posta, fax, la sediul IISR - OCPP în termen de 10 zile lucrătoare de la data transmiterii către client a deciziei contestate.
 - ❖ Primirea și înregistrarea apelului, confirmarea de primire a apelului
 - ❖ Apelurile se fac oficial, în scris, redactate în limba română sau engleză. Textul contestațiilor trebuie să conțină informații privind:
 - ❖ identitatea reclamantului (nume, adresă, telefon etc.)
 - ❖ obiectul contestației.
 - ❖ Textul acestora trebuie să conțină identificarea completă a fabricantului de produse certificatele pe care le formulează, adresa și mijloacele de comunicare (telefon, fax, e-mail), identificarea produsului și contractul de certificare în baza caruia s-a evaluat conformitatea, precum și detalierea clară a obiectului contestațiilor.
 - ❖ Impotriva deciziilor privind certificarea conformității produselor, furnizorii de produse

certIFICATE și alte parti interesate pot face contestatie în termen de 10 zile de la comunicarea oficială a deciziei IISR - OCPP.

Secretariatul Tehnic, primește apelul și verifică conținutul acestuia pentru a constata dacă conține informații privind:

- Denumirea organizației;
 - Adresa; Cod postal, oras; Numar de telefon, fax; E-mail.
 - Problema intalnita;
 - Data aparitiei;
 - Solutionare ceruta;
 - Data, semnatura;
 - Lista documentelor anexate/dupa caz.
- ❖ In cazul oricarui apel, IISR - OCPP raspunde clientului in maxim 30 de zile de la inregistrarea oficiala a acestuia, precizand ca a demarat procesul de analiza al respectivului apel.
 - ❖ Apelul este urmarit de catre RMC de la primirea initiala, de-a lungul întregului proces pana cand apelantul este satisfacut sau este luata decizia finala. Stadiul curent se pune la dispoziția apelantului, la cerere.
 - ❖ Apelantul este informat imediat, prin posta, telefon sau e-mail de catre Secretariatu Tehnic privind confirmarea de primire a apelului.

Cercetarea apelului

Înainte de a începe demersul de cercetare a apelului, DE al IISR - OCPP verifică dacă a fost implicat în procesul original, care face obiectul apelului. Dacă nu a fost implicat, începe investigarea procesului el însuși. Dacă a fost implicat (spre exemplu a luat decizia de certificare), numește o altă persoană competentă, independentă de eveniment, care să se ocupe de cercetarea evenimentului reclamat.

In functie de continutul apelului, pentru rezolvare se va proceda astfel:

- Secretariatul Tehnic va înainta apelul pentru analiză și decizie către DE al IISR - OCPP atunci când se referă la Raportul de evaluare finală, întocmit negativ sau când se referă la decizia de neacordare a certificării
- atunci când decizia DE al IISR - OCPP da o soluție negativă, iar clientul nu este mulțumit de răspunsul formulat ca urmare a analizării cazului de către IISR - OCPP, cazul respectiv poate să devină litigiu nerezolvat, reclamantul având dreptul de a se adresa în instanță.
- Se analizează următoarele documente implicate:
- Înregistrări ale activităților;
- Punctele de vedere ale tuturor funcțiilor implicate în luarea deciziei;
- Orice alt document considerat necesar și decide asupra validității apelului.
- În cazurile în care aspectele contestate sunt de natură tehnică se va apela la evaluarea lor de un expert tehnic competent, care nu a participat la procesul care face obiectul apelului.
- Fiecare apel este evaluat inițial, în raport cu criteriile precum severitatea, complexitatea, impactul și necesitatea și posibilitatea acțiunii imediate. Dacă este întemeiat, se validează și se continuă procesul de investigare. Se iau în considerare inclusiv rezultatele unor apeluri similare, înregistrate și rezolvate anterior.
- Analizarea și rezolvarea apelului se face în timpul cel mai scurt posibil, dar nu mai târziu de 60 de zile de la data înregistrării apelului.
- După analiză tuturor informațiilor, se va decide soluția și se formulează concluziile, scrisoarea de răspuns.

- Tinerea sub control a apelului de la primire pana la emiterea raspunsului pentru petent se face de catre RMC si Secretariatul Tehnic.

Intocmirea Raportului de raspuns

- Cei care au analizat apelul comunica în scris decizia lor Secretariatului Tehnic in 2 exemplare. Secretarul Tehnic transmite un exemplar al procesului verbal persoanei care a depus apelul și al doilea exemplar – se pastreaza în dosarul apelului.
- Necesitatea efectuării unei expertize suplimentare se consemnează în procesul-verbal și se transmite IISR - OCPP respectiv DE, care îl analizează și stabilesc modul de realizare a expertizei respective.
- Apelurile, deciziile primite la soluționarea lor, precum și acțiunile ulterioare luate se pastreaza în dosarul “Reclamatii si apeluri” in arhiva.
- Închiderea apelului
- Daca apelantul accepta decizia propusa, apelul se considera inchis iar decizia trebuie îndeplinita și înregistrata.
- Daca apelantul respinge decizia sau actiunea propusa, atunci apelul va ramane deschis. In acest caz apelantul trebuie informat ca poate adresa apelul sau Organismului de Acreditare.
- Realizarea actiunilor corective stabilite in urma cercetarii reclamatiei și evaluarea eficacității acestora sunt ținute sub control de RMC.
- IISR - OCPP continua sa monitorizeze evolutia apelului pana cand toate optiunile rezonabile de recurs sunt epuizate sau apelantul este satisfacut.
- Rezultatele finale ale reclamatiiilor si apelurilor sunt aduse la cunostiinta Comitetului pentru Asigurarea imparțialității in vederea verificării respectării imparțialității deciziilor.

Nota: RMC si Secretarul Tehnic este cel care tine evidenta in registrul “Reclamatii si apeluri”, urmărind completarea cu toate informatiile referitoare la evolutia cercetării reclamatiiilor si apelurilor.

7.0 Inregistrari

- F-PO-INTK-02-01 - Registrul de “Reclamatii si apeluri”
- Complaints log MIWA