

APELURI SI RECLAMATII

1. SCOP

Prezenta procedura are ca scop descrierea procesului de primire, evaluare si luare a deciziei privind atat apelurile, formulate de clientii CERTINSPECT pentru rezultatul activitatilor incluse in procesul de certificare, cat si a reclamatilor la adresa clientilor CERTINSPECT.

2. DOMENIU DE APLICARE

Pentru indeplinirea scopului prezenta procedura se aplica de Comisia pentru tratarea apelurilor si reclamatilor (CTA) precum si de personalul intern desemnat pentru stabilirea de corectii si actiuni corective in vederea rezolvarii apelului/reclamatiei.

3. TERMENI, ABREVIERI SI REFERINTE

3.1 Termeni

Termenii utilizati in aceasta procedura sunt termenii stipulati in documentele de referinta. Alte definitii sunt:

Apel-solicitare efectuata de un client al CERTINSPECT, de organismul de acreditare sau de o autoritate de reglementare privind reevaluarea concluziilor unei etape din procesul de certificare (analiza solocitarii, concluzia echipei de audit, decizia de certificare) sau fata de calificarea, deontologia, confidentialitatea si impartialitatea personalului implicat in activitatea de evaluare desfasurata in numele CERTINSPECT.

Reclamatie-Nemulțumirea exprimata de o persoana, o organizatie sau de societatea civila adresata unui client al CERTINSPECT cu privire la produsele/serviciile realizate/efectuate de acest client, ce pot afecta eficacitatea sistemului de management certificat, la care se asteapta un raspuns sau o rezolutie scrisa.

3.2 Abrevieri

ADM	Administrator
RM	Reprezentantul managementului
CTA	Comisia pentru tratarea apelurilor si reclamatilor
CAI	Comisia pentru asigurarea impartialitatii
DC	Director Certificare

3.3 Referinte

-SR EN ISO/CEI 17021-1:2015 Evaluarea conformitatii. Cerinte pentru organisme care efectueaza audit si certificare ale sistemelor de management. Partea 1: Cerinte

-SR ISO/TS 22003:2016 Sisteme de management al sigurantei alimentelor. Cerinte pentru organismele care efectueaza audit si certificare a sistemelor de management al sigurantei alimentelor

-SR EN ISO/IEC 27006:2020 Tehnologia informatiei. Tehnici de securitate. Cerinte pentru organismele care furnizeaza servicii de auditare si certificare a sistemelor de management al securitatii informatiei

-ISO/IEC 20000-6:2017 Information Technology – Service management Part 6: Requirements for bodies providing audit and certification service management systems

-SR ISO 10002:2019 Managementul calitatii – Satisfactia clientului – Linii directoare pentru tratarea reclamatilor in cadrul organizatiilor

-Regulamentele Organismului de Acreditare in vigoare

- SR EN ISO/IEC 17000:2020 Evaluarea conformitatii.Vocabular si principii generale

4. DESCRIERE PROCES

Apelurile si reclamatii sunt inregistrate la momentul primirii lor la sediul CERTINSPECT in *Registrul de Intrari, cod:PS-01-F-04*. Apelurile si reclamatii inregistrate se transmit la RM, care le inregistreaza in *Registrul apelurilor/reclamatilor, cod:PS-05-F-01* si le inainteaza la CTA spre solutionare. Registrul apelurilor/reclamatilor se completeaza pe masura

solutionarii cu actiunile intreprinse, decizia luata si numarul de iesire al adresei de instiintare a apelantului/reclamantului privind modul de rezolvare. RM comunica apelantului/reclamantului despre rezultatele analizei apelului/reclamatiei si gestioneaza activitatile pana la stingerea lor.

ADM monitorizeaza respectarea termenelor privind luarea deciziei in cazul apelului/reclamatiei.

O data cu informarea apelantului/reclamantului despre decizia luata acesta este informat ca daca decizia luata nu il multumeste se poate adresa CAI CERTINSPECT.

Tot personalul implicat in evaluarea si luarea unei decizii in cazul apelurilor/reclamatiiilor au semnat *Codul deontologic*.

4.1 Tratarea apelurilor

In cadrul CERTINSPECT responsabilitatea evaluarii si luarea deciziei privind apelurile formulate de clientii sai intra in responsabilitatea Comisiei pentru tratarea apelurilor si reclamatiiilor (CTA).

Daca apelurile se refera la probleme cu impact asupra imparțialitatii evaluarea si luarea deciziei se face cu consultarea CAI.

Comisia pentru tratarea apelurilor si reclamatiiilor este o comisie permanenta constituita in conformitate cu instructiunea *Reguli privind constituirea si functionarea comisiilor CERTINSPECT, cod:R-01*, din persoane care nu au participat la audit sau la luarea deciziei de certificare.

Responsabilitatile CTA CERTINSPECT sunt:

- analiza apelului daca este fondat;
- urmarirea si investigarea apelului, inclusiv actiunile intreprinse pentru rezolvarea lui;
- asigurarea ca sunt intreprinse actiuni corective adecvate;
- furnizarea catre apelant a raportului cu privire la stadiul tratarii apelului;
- instiintarea oficiala a apelantului privind finalizarea procesului de tratare a apelului in maxim 30 zile de la primirea acestuia.

Inainte de tratarea unui apel membrii CTA informeaza ADM daca se gasesc intr-o situatie de conflict de interese sau amenintare la imparțialitate, asa cum sunt ele descrise in procedura *Managementul riscului, cod:PS-06*.

CERTINSPECT confirma primirea apelului si pe masura derularii procesului de tratare a apelului furnizeaza apelantului informatii privind stadiul actiunilor intreprinse si rezultatul obtinut.

Prin Politica sa, privind apelurile si reclamatiiile, CERTINSPECT asigura ca depunerea apelurilor, investigarea acestora si decizia referitoare la apeluri nu au ca rezultat nici o actiune discriminatorie impotriva apelantului.

CAI analizeaza anual daca deciziile luate de CTA iau in considerare rezultatele anterioare ale apelurilor.

4.2 Tratarea reclamatiiilor

Evaluarea si luarea deciziei cu privire la reclamatiiile la adresa clientilor certificati de CERTINSPECT intra in responsabilitatea CTA, ai carui membrii nu au fost implicati anterior in subiectul reclamatiei.

In cadrul acestui proces CTA are urmatoarele responsabilitati:

- informarea clientului reclamat intr-un timp adecvat;
- validarea si investigarea reclamatiei pentru a decide ce actiuni ar trebui luate;
- urmarirea reclamatiiilor, inclusiv actiunile intreprinse pentru rezolvarea lor;
- asigurarea ca sunt intreprinse actiuni corective adecvate;
- instiintarea oficiala a reclamantului privind finalizarea procesului de tratare a reclamatiei;

- stabilirea impreuna cu clientul si reclamantul daca si in ce masura subiectul reclamatiei si rezolvarea sa trebuie facute publice si/sau daca trebuie instiintate autoritatile (daca sunt cerinte de reglementare).

Inainte de tratarea unui reclamatii membrii CTA informeaza ADM daca se gasesc intr-o situatie de conflict de interese sau amenintare la impartialitate, asa cum sunt ele descrise in procedura *Managementul riscului, cod:PS-06*. CTA impreuna cu Responsabilul dosarului hotarasc modul de solutionare al reclamatiei.

Responsabilul dosarului, care gestioneaza dosarul clientului reclamat, decide in urma analizei daca pentru verificarea eficacitatii actiunilor corective rezultate este necesar efectuarea unui audit de supraveghere neprogramat la sediul clientului sau daca sunt suficiente dovezile transmise de client privind inlaturarea neconformitatilor constatate.

Daca Responsabilul dosarului se gaseste intr-o situatie de conflict de interese sau amenintare la impartialitate, asa cum sunt ele descrise in procedura PS-06, responsabilitatile acestuia privind tratarea reclamatiei revine DC.

In situatia in care se decide efectuarea unui audit neprogramat la sediul clientului acesta se efectueaza in termen de 30 zile de la primirea reclamatiei. Neefectuarea acestui audit conduce la suspendarea certificatului(lor) acordat(e) pana la efectuarea acestuia.

In situatia in care se decide ca sunt suficiente dovezile transmise de client privind inlaturarea neconformitatilor constatate, eficacitatea actiunilor intreprinse pentru inlaturarea neconformitatilor este verificata cu ocazia primului audit programat, de catre echipa de audit. Informarea echipei de audit privind continutul reclamatiei se face prin e-mail transmis catre conducatorul echipei de audit.

Prin Politica sa, privind apelurile si reclamatiile, CERTINSPECT asigura ca depunerea reclamatiilor, investigarea acestora si decizia referitoare la reclamatii nu au ca rezultat nici o actiune discriminatorie impotriva reclamantului.

CERTINSPECT impreuna cu clientul certificat si cu reclamantul stabilesc daca este oportun ca subiectul reclamatiei si rezolvarea sa fie facute publice.

CAI analizeaza anual daca deciziile luate de CTA iau in considerare rezultatele anterioare ale reclamatiilor.

5 RESPONSABILITATI

5.1 Administrator

-monitorizeaza respectarea termenelor privind luarea deciziei in cazul apelului/reclamatiei.

5.2 Reprezentantul Managementului

-inregistreaza apelurile/reclamatiile in Registrul apelurilor/reclamatiilor;

-inainteaza spre solutionate la CTA apelurile si reclamatiile primite;

-gestioneaza inregistrările rezultate in urma tratarii apelului/reclamatiei;

-comunica apelantului/reclamantului despre modul de rezolvare a apelului/reclamatiei.

5.3 Secretariat

-inregistreaza apelul/reclamatia in Registrul de intrari;

-transmite apelul/reclamatia la RM;

-inregistreaza raspunsul catre apelant/reclamant in Registrul de iesire.

5.4 Membrii CTA

-evalueaza si iau decizia privind apelurile, formulate de clientii CERTINSPECT pentru rezultatul activitatilor incluse in procesul de certificare, cat si a reclamatiilor la adresa clientilor CERTINSPECT.

5.5 Membrii CAI

CERTINSPECT REGISTER

-analizeaza anual daca activitatea CTA in procesul de tratare a apelurilor/reclamatiiilor respecta principiile imparialitatii si iau in considerare rezultate anterioare ale apelurilor/reclamatiiilor anterioare;
-actioneaza in conformitate cu responsabilitatile prevazute in *Reguli privind constituirea si functionarea comisiilor CERTINSPECT, cod:R-01* si cu prevederile din procedura *Managementul riscului, cod:PS-06*.

6. ANEXE

Formulare:

-Registrul apelurilor/reclamatiiilor, cod:PS-05-F-01.