APELURI SI RECLAMATII

Intocmit	Verificat	Aprobat
BUTA FLOAREA	RM: ALEXE Doina	Administrator: IONESCU Razvan-Cristian
Semnatura:	Semnatura:	Semnatura:

CUPRINS

LISTA REVIZIILOR.....1
LISTA DIFUZARE.....**Error! Bookmark not defined.**
CAPITOLE.....2
1. SCOP.....3
2. DOMENIU DE APLICARE.....3
3. TERMENI, ABREVIERI SI REFERINTE.....3
3.1 Termeni.....3
3.2 Abrevieri.....3
3.3 Referinte principale.....5
4 DESCRIERE PROCES.....5
4.1 Primirea si inregistrarea reclamatiilor.....6
4.2 Tratarea apelurilor.....6
4.3 Tratarea reclamatiilor.....6
5 RESPONSABILITATI.....6
6.ANEXE.....6

1. SCOP

Prezenta procedura are ca scop descrierea procesului de primire, evaluare si luare a deciziei privind reclamatiile/apelurile primite de catre CERTINSPECT REGISTER.

2. DOMENIU DE APLICARE

Pentru indeplinirea scopului prezenta procedura se aplica de Comisia pentru tratarea apelurilor si reclamatiilor (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-Nemultumirea 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 reclamatiilor
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 22003-1:2022 Siguranta alimentelor. Partea 1:Cerinte pentru organismele care efectueaza audit si certificare a sistemelor de management al sigurantei alimentelor

-SR EN ISO/IEC 27006-1:2024 Securitatea informatiilor, securitatea cibernetica si protectia vietii private. Cerinte pentru organismele care furnizeaza servicii de auditare si certificare a sistemelor de management al securitatii informatiei. Partea 1:Generalitati

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

-SR ISO 50003:2021 Sisteme de management al energiei. Cerinte pentru organismele care efectueaza audit si certificare a sistemelor de management al energiei

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

-Regulamentele Organismului de Acreditare in vigoare

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

4. DESCRIERE PROCES

4.1 Primirea și înregistrarea apelurilor/reclamațiilor

Orice parte interesată în activitatea CERTINSPECT REGISTER, dacă are o solicitare referitoare la modul în care s-a concluzionat o etapa a procesului de certificare sau are o reclamație/apel referitoare la un client care deține certificat de conformitate emis, poate folosi următoarele căi:
- utilizează formularul de reclamație/apel care este dispozibil pe site-ul propriu la adresa https://www.certinspect.ro/apeluri-si-reclamatii sau poate depune la sediul organismului documentul „Formular Apel/reclamație”.
- poate solicita documentul „Formular Apel/reclamație” la orice angajat al CERTINSPECT REGISTER și după completare îl poate transmite personal și/sau prin poștă.

Apelurile și reclamațiile sunt înregistrate la momentul primirii lor la sediul CERTINSPECT în *Registrul de Intrări, cod:PS-01-F-04.*

Apelurile și reclamațiile înregistrate se transmit la RM, care le înregistrează în ***Registrul apelurilor/reclamațiilor, cod:PS-05-F-01*** și le înaintează la CTA spre soluționare.

În cazul în care se constată că reclamația/apelul nu se referă la activitățile certificate de care este responsabil CERTINSPECT REGISTER și/sau la un client certificat, este informat petentul cu privire la acest fapt și reclamația/apelul este considerată închisă.

Registrul apelurilor/reclamațiilor se completează pe măsura soluționării cu acțiunile intreprinse, decizia luată și numărul de ieșire al adresei de înștiințare a apelantului/reclamantului privind modul de rezolvare.

RM comunică apelantului/reclamantului despre rezultatele analizei apelului/reclamației și gestionează activitățile până la stingerea lor.
ADM monitorizează respectarea termenelor privind luarea deciziei în cazul apelului/reclamației.
Odată cu informarea apelantului/reclamantului despre decizia luată, acesta este informat că dacă decizia luată nu îl mulțumește, se poate adresa CAI CERTINSPECT printr-un e-mail pe adresa office@certinspect.ro cu subiectul “În atenția Comisiei pentru Asigurarea Imparțialității (CAI)”.

Tot personalul implicat în evaluarea și luarea unei decizii în cazul apelurilor/reclamațiilor au semnat *Codul deontologic.*

4.2 Tratarea apelurilor

În cadrul CERTINSPECT responsabilitatea evaluării și luarea deciziei privind apelurile formulate de clienții săi intra în responsabilitatea Comisiei pentru tratarea apelurilor și reclamațiilor (CTA).
Dacă apelurile se referă la probleme cu impact asupra imparțialității, evaluarea și luarea deciziei se face cu consultarea CAI.
Comisia pentru tratarea apelurilor și reclamațiilor este o comisie permanenta constituita în conformitate cu documentul *Reguli privind constituirea și funcționarea comisiilor CERTINSPECT, cod:R-01*, din persoane care nu au participat la audit sau la luarea deciziei de certificare.
Responsabilitățile CTA CERTINSPECT sunt:
- analizarea apelului dacă este fondat;
- urmărirea și investigarea apelului, inclusiv acțiunile intreprinse pentru rezolvarea lui;
- asigurarea că sunt intreprinse acțiuni corective adecvate;
- furnizarea către apelant a raportului cu privire la stadiul tratarii apelului;
- înștiințarea oficială a apelantului privind finalizarea procesului de tratare a apelului în **maxim 30 zile** de la primirea acestuia.

Înainte de tratarea unui apel membrii CTA informeaza ADM dacă se găsesc într-o situație de conflict de interese sau amenințare la imparțialitate, așa cum sunt ele descrise în procedura *Managementul riscului, cod:PS-06.*
CERTINSPECT confirmă primirea apelului și pe măsura derulării procesului de tratare a apelului furnizează apelantului informări privind stadiul acțiunilor intreprinse și rezultatul obținut.
Prin Politica sa, privind apelurile și reclamațiile, CERTINSPECT asigură că depunerea apelurilor, investigarea acestora și decizia referitoare la apeluri nu au ca rezultat nici o acțiune descriminatorie împotriva apelantului.
CAI analizează anual dacă deciziile luate de CTA iau în considerare rezultatele anterioare ale apelurilor.

4.3 Tratarea reclamațiilor
Evaluarea și luarea deciziei cu privire la reclamațiile la adresa clienților certificați de CERTINSPECT intră în responsabilitatea CTA, ai carui membrii nu au fost implicați anterior în subiectul reclamației.
În cadrul acestui proces CTA are următoarele responsabilități:
- informarea clientului reclamat într-un timp adecvat;
- validarea și investigarea reclamației pentru a decide ce acțiuni ar trebui luate;
- urmărirea reclamațiilor, inclusiv acțiunile intreprinse pentru rezolvarea lor;
- asigurarea că sunt intreprinse acțiuni corective adecvate;
- înștiințarea oficială a reclamantului privind finalizarea procesului de tratare a reclamației;
- stabilirea împreună cu clientul și reclamantul dacă și în ce măsură subiectul reclamației și rezolvarea sa trebuie făcute publice și/sau dacă trebuie înștiințate autoritățile (dacă sunt cerințe de reglementare).

Înainte de tratarea unui reclamații membrii CTA informeaza ADM dacă se găsesc într-o situație de conflict de interese sau amenințare la imparțialitate, așa cum sunt ele descrise în procedura *Managementul riscului, cod:PS-06.* CTA împreună cu Responsabilul dosarului hotărăsc modul de soluționare al reclamației.
Responsabilul dosarului, care gestionează dosarul clientului reclamat, decide în urma analizei dacă pentru verificarea eficacității acțiunilor corective rezultate este necesar efectuarea unui audit de supraveghere neprogramat la sediul clientului sau dacă sunt suficiente dovezile transmise de client privind înlăturarea neconformităților constatate.
Dacă Responsabilul dosarului se gasește într-o situație de conflict de interese sau amenințare la imparțialitate, așa cum sunt ele descrise în procedura PS-06, responsabilitățile acestuia privind tratarea reclamației revine DC.
În situația în care se decide efectuarea unui audit neprogramat la sediul clientului acesta se efectueaza în termen de 30 zile de la primirea reclamației. Neefectuarea acestui audit conduce la suspendarea certificatului(lor) acordat(e) până la efectuarea acestuia.
În situația în care se decide că sunt suficiente dovezile transmise de client privind înlăturarea neconformităților constatate, eficacitatea acțiunilor intreprinse pentru înlăturarea neconformităților este verificată cu ocazia primului audit programat, de către echipa de audit. Informarea echipei de audit privind conținutul reclamației se face prin e-mail transmis către conducătorul echipei de audit.
Prin Politica sa, privind apelurile și reclamațiile, CERTINSPECT asigură că depunerea reclamațiilor, investigarea acestora și decizia referitoare la reclamații nu au ca rezultat nici o acțiune descriminatorie împotriva reclamantului.
CERTINSPECT împreună cu clientul certificat și cu reclamantul stabilesc dacă este oportun ca subiectul reclamației și rezolvarea să fie făcute publice.
CAI analizează anual dacă deciziile luate de CTA iau în considerare rezultatele anterioare ale reclamațiilor.

Modul de tratare a reclamațiilor este verificat în cadrul auditurilor interne.

Reclamațiile constituie date de intrare pentru analiza efectuată de management**.**

5 RESPONSABILITĂȚI

5.1 Administrator

-monitorizează respectarea termenelor privind luarea deciziei în cazul apelului/reclamației.

5.2 Reprezentantul Managementului

-înregistrează apelurile/reclamațiile în Registrul apelurilor/reclamațiilor;
-înaintează spre soluționare la CTA apelurile și reclamațiile primite;
-gestionează înregistrările rezultate în urma tratării apelului/reclamației;
-comunică apelantului/reclamantului despre modul de rezolvare a apelului/reclamației.

5.3 Membrii CTA

-evaluează și iau decizia privind apelurile și reclamațiile, formulate de clienții CERTINSPECT pentru rezultatul activităților incluse în procesul de certificare, cât și a reclamațiilor la adresa clienților CERTINSPECT.

5.4 Membrii CAI

-analizează anual dacă activitatea CTA în procesul de tratare a apelurilor/reclamațiilor respectă principiile imparțialității și iau în considerare rezultate anterioare ale apelurilor/reclamațiilor;
-acționează în conformitate cu responsabilitățile prevăzute în *Reguli privind constituirea și funcționarea comisiilor CERTINSPECT, cod:R-01* și cu prevederile din procedura *Managementul riscului, cod:PS-06.*

6. ANEXE

Formulare:
-Registrul apelurilor/reclamațiilor, cod:PS-05-F-01.
-Formular apel/reclamație, cod:PS-05-F-02