**Extras**

**Tratarea Reclamaţiilor şi Apelurilor**

**6.2 TRATAREA APELURILOR**

**6.2.1** **Generalități**

**6.2.1.1** Solicitanții de certificare pot face apeluri împotriva următoarelor decizii luate de OCSM în procesul de certificare:

*- decizia de refuz a unei solicitări.*

- decizii de neacordare a certificării;

*- decizii de suspendare a certificării;*

- decizii de neacordare a extinderii certificării;

*- decizii de retragere a certificării;*

**6.2.1.2** Solicitanţii certificării au dreptul să înainteze apeluri asupra deciziilor OC SM în termen de cel mult 5 zile lucrătoare de la data la care apelantul a luat cunoştinţă cu decizia sau situaţia contestată.

**6.2.1.3** Apelurile parvenite de la solicitanţii certificării asupra deciziilor OC SM se rezolvă în cadrul Comisiei de Apel (CA), care este constituită din 3 membri şi activează în baza Regulamentului CA, R-03. Comisia de Apel este alcătuită din persoane numite astfel încât să se elimine orice conflicte de interese sau situaţii care pot afecta imparţialitatea şi obiectivitatea deciziei luate. În cazul în care apelul vizează aspecte tehnice, la evaluare participă şi un specialist recunoscut în domeniu (cu respectarea clauzei de imparţialitate).

**6.2.1.4** Procesul de tratare a apelurilor de către OC SM include etapele:

- primirea şi înregistrarea apelului;

- validarea apelului;

- evaluarea/investigarea apelului;

- analiza şi luarea deciziei;

- închiderea apelului.

**6.2.2** **Primirea şi înregistrarea apelului**

**6.2.2.1** Secretarul CA – responsabilul SM OC SM, primeşte apelul şi verifică conţinutul acestuia pentru a constata dacă conţine informaţii privind:

a) denumirea organizaţiei:

* аdresă;
* сod poştal, oraş;
* număr de telefon, fax;
* е-mail.

b) descrierea cauzei care a generat apelul;

c) data, semnătura;

d) lista documentelor anexate /după caz.

Apelurile se primesc prin delegat, poştă, fax, е-mail.

**6.2.2.2** Secretarul CA înregistrează apelul în Registrul de reclamaţii şi apeluri, PSM-07:Rg01, în care se va stabili un număr unic de înregistrare şi recepţionează documentele de referinţă, informează conducătorul OC SM şi preşedintele CA.

Registrul de reclamaţii/apeluri , PSM-07:Rg01, cuprinde următoarea informaţie:

- numărul de înregistrare a apelului/reclamației;

- data recepționării apelului/reclamației;

- denumirea apelant/reclamant;

- subiectul apelului/reclamației;

- acţiunea corectivă și realizarea ei;

- responsabilul pentru îndeplinirea AC;

- nr./data raspuns apel/reclamație;

- acceptul/refuzul apelantului/reclamantului la decizia/acțiunea corectivă luată de către OC SM.

**6.2.2.3** Apelantul este informat (după posibilitate) imediat, prin poştă, telefon sau e-mail de către secretarul CA privind confirmarea de primire a apelului.

**6.2.2.4** OC SM trebuie să prezinte apelantului (după posibilitate) rapoarte despre mersul lucrărilor de soluţionare a apelului şi rezultatele finale.

**6.2.3 Validarea apelului**

**6.2.3.1** Pentru a fi considerat valid, apelul trebuie să cuprindă informaţii privind următoarele aspecte:

- date de identificare ale apelantului;

- obiectul apelului cu detalii privind situaţia de fapt;

- identificarea documentelor de referinţă ale căror cerinţe nu sânt satisfăcute;

- declaraţie din partea apelantului că nu a mai fost adresată o astfel de sesizare unei alte entităţii şi că nu se află în litigiu cu OC SM;

- data şi semnătura reprezentantului legal al organizaţiei apelante.

OC SM îşi rezervă dreptul de a nu analiza şi a nu decide privitor la situaţiile asupra cărora s-au pronunţat instanţe judecătoreşti sau alte instituţii competente.

**6.2.3.2** Conducătorul OC SM desemnează o persoană (care nu a participat la audit şi la luarea deciziei la apelul dat), care va fi responsabilă pentru colectarea şi perfectarea documentelor referitoare la obiectul apelului şi analiza prealabilă a acestuia. Analiza prealabilă a apelului se efectuează pentru a determina dacă apelul este întemeiat şi pentru a determina cauzele apariţiei acestui apel.

**6.2.3.3** În cazul când apelul este justificat persoana responsabilă înregistrează neconformitatea în registru, elaborează un plan de acţiuni necesare pentru soluţionare, stabileşte responsabilităţile şi termenele de executare.

**6.2.3.4** În cazul unui apel nejustificat persoana responsabilă pregăteşte în adresa apelantului un răspuns oficial cu justificarea corectitudinii acţiunilor OC.

**6.2.3.5** Documentele perfectate, rezultatele analizei şi acţiunile elaborate se transmit pentru examinare la CA nu mai târziu de 5 zile din momentul înregistrării apelului.

**6.2.4 Evaluarea/investigarea apelului**

**6.2.4.1** Secretarul transmite preşedintelui CA apelul şi documentele de referinţă pentru examinare.

**6.2.4.2** Preşedintele CA programează data examinării apelului şi convocării şedinţei. Secretarul CA anunţă membrii comisiei şi reprezentanţii părţilor, apelurile cărora vor fi evaluate, privind locul, data şi timpul şedinţei comisiei.

**6.2.4.3** CA se întruneşte în şedinţa de lucru la data convenită, dar nu mai târziu de 15 zile din data înregistrării apelului. Şedinţa CA se consideră deliberativă în prezenţa tuturor membrilor ei.

**6.2.4.4** La şedinţă asistă membrii CA, conducătorul OC şi persoana care a depus apelul, dacă doreşte să-şi prezente oficial cazul.

**6.2.4.5** CA examinează apelul împreună cu documentele aferente pentru validarea lui. Analizarea şi rezolvarea apelului se face în intervalul de timp – 30 zile de la data înregistrării.

**6.2.4.6** CA adoptă o decizie referitor la apel. Deciziile se adoptă cu majoritatea voturilor membrilor comisiei.

**6.2.4.7** CA comunică în scris decizia sa apelantului precum şi conducătorului OC SM. Rezultatele examinării apelurilor şi decizia CA se consemnează într-un proces verbal, PSM-07:F01, care este întocmit de secretarul CA, se semnează de către membrii CA, şi se aprobă de preşedinte.

**6.2.4.8** În procesul verbal se va menţiona termenele şi modul de atacare de către apelant a hotărârii Comisiei de Apel.

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

**6.2.4.10** Necesitatea efectuării unei expertize suplimentare se consemnează în procesul-verbal şi se transmite respectiv OC, care îl analizează şi stabileşte modul de realizare a expertizei respective.

**6.2.4.11** Apelurile, deciziile primite la soluţionarea lor, precum şi acţiunile ulterioare luate se înregistrează în Registrul, PSM-07:Rg01 , şi se păstrează în mapa CSM-11 Comisia de Apel.

**6.2.5 Închiderea apelului**

**6.2.5.1** Dacă apelantul acceptă decizia sau acţiunea propusă, atunci decizia sau acţiunea trebuie îndeplinită şi înregistrată.

**6.2.5.2** Conducătorul OC întreprinde corecţiile respective sau stabileşte acţiunile corective adecvate pentru rezolvarea apelului şi îndeplinirea deciziei CA.

**6.2.5.3** Dacă apelantul respinge decizia sau acţiunea propusă, atunci apelul va rămâne deschis. Acest fapt se înregistrează în registrul de evidenţă a reclamațiilor/apelurilor, PSM-07:Rg01 , şi apelantul trebuie informat la formele alternative disponibile de recurs intern şi extern.

**6.2.5.4** Realizarea şi evaluarea eficienţei acţiunilor corective sunt ţinute sub control de Responsabilul SM. Conducătorul OC continuă să monitorizeze evoluţia apelului până când toate opţiunile rezonabile de recurs intern şi extern sunt epuizate sau apelantul este satisfăcut.

**6.2.5.5** Personalul desemnat din OC expediază apelantului o înştiinţare oficială despre finalizarea procesului de tratare a apelului.

**6.2.5.6** În cazul respingerii apelului, decizia CA este notificată şi adusă la cunoştinţă în scris clientului.

**6.2.5.7** Hotărârea Comisiei de Apel poate fi atacată în instanţa de judecată în termen de 30 de zile, conform legislaţiei în vigoare.

**6.2.5.8** OC SM este responsabil pentru toate deciziile la toate nivelurile procesului de tratare a apelurilor.

**6.3 TRATAREA RECLAMAŢIILOR**

**6.3.1** **Generalități**

* + - 1. Reclamaţiile recepţionate de către OC SM, în conformitate cu SM SR ISO/PAS 17003:2011 se împart în două categorii:
* reclamaţii cu privire la evaluarea conformităţii şi modul de funcţionare a sistemului de management;
* reclamaţii cu privire la calitatea serviciului prestat sau a prestării acestuia (reclamaţii generale);

*- reclamații cu privire la comportamentul membrilor echipei de audit pe parcursul auditului.*

Aceste reclamaţii reprezintă o parte a unui proces şi se tratează în conformitate cu SM SR ISO 10002:2006 (сар.6.4).

**6.3.1.2** La primirea unei reclamaţii, organismul de certificare trebuie să confirme dacă reclamaţia se referă la activităţile de certificare de care este responsabil şi, dacă este aşa, trebuie să se ocupe de aceasta. Dacă reclamaţia se referă la un client certificat, examinarea reclamaţiei trebuie să ia în considerare eficacitatea sistemului de management certificat.

**6.3.1.3** OC SM va aduce la cunoştinţa clientului certificat despre orice hotărâre în timp adecvat, de regulă 5 zile lucrătoare de la data la care reclamantul a sesizat situaţia.

**6.3.1.4** Reclamaţiile se rezolvă în cadrul OC SM de către Comisia de analiză a reclamaţiilor numită de către Șeful Direcţiei certificare. Aceasta este formată din cel puţin 3 persoane: care au competenţa de a evalua reclamaţia atât din punct de vedere tehnic cât şi formal.

**6.3.1.5** Comisia de analiză a reclamaţiilor este alcătuită din persoane numite astfel încât să elimine orice conflicte de interese sau situaţii care pot afecta imparţialitatea şi obiectivitatea deciziilor luate.

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

Comisia de analiză a reclamaţiilor este statutară atunci când se întrunesc toţi membrii.

**6.3.1.6** Procesul de tratare a reclamaţiilor de către OC SM include etapele:

- primirea şi înregistrarea reclamaţiei;

- validarea reclamaţiei;

- evaluarea/investigarea reclamaţiei;

- analiza şi luarea deciziei;

- închiderea reclamaţiei.

**6.3.1.7** Procesul de tratare a reclamaţiilor se supune cerinţelor de confidenţialitate, în măsura în care se referă la reclamant şi la subiectul reclamaţiei. În orice caz, OC SM împreună cu reclamantul, după validarea reclamației, vor stabili dacă subiectul reclamaţiei trebuie făcut public şi în ce măsură.

**6.3.2** **Primirea şi înregistrarea reclamaţiei**

**6.3.2.1** Responsabilul SM OC SM, primeşte reclamaţia şi verifică conţinutul acesteia pentru a constata dacă conţine informaţii privind:

a) denumirea organizaţiei;

* аdresa;
* сodul poştal, oraş;
* număr de telefon, fax;
* е-mail.

1. descrierea cauzei care a generat reclamaţia;
2. data, semnătura;
3. lista documentelor anexate/după caz.

Reclamaţiile se primesc și prin delegat, poştă, fax, е-mail. În cazul în care se constată lipsa unora din informaţiile stabilite, RSM solicită completarea lor de către reclamant.

**6.3.2.2** În cazul adresării reclamaţiei sub formă de scrisoare pe numele Directorului ea este ulterior redicționată conducătorului OC SM. Reclamaţiile comunicate prin telefon sau verbal se înregistrează de către personal în registru. Fiecare reclamaţie este transmisă şi adusă la cunoştinţa conducătorului OC SM.

Conducătorul OC SM, după examinare, transmite reclamaţia Responsabilului SM, care o înregistrează în Registrul PSM-07:Rg01, în care se va stabili un număr unic de înregistrare şi va recepţiona documentele de referinţă. Reclamaţiile de ordin general se primesc prin delegat, poştă, fax, е-mail.

**6.3.2.3** Reclamaţia este urmărită de către Responsabilul SM de la primirea iniţială, de-a lungul întregului proces până când reclamantul este satisfăcut sau este luată decizia finală. Stadiul curent se pune la dispoziţia reclamantului la cerere.

**6.3.2.3** Reclamantul este informat imediat, prin poştă, telefon sau e-mail de către Responsabilul SM privind confirmarea de primire a reclamaţiei.

**6.3.3 Validarea reclamaţiei**

OC SM î-şi asumă întreaga responsabilitate pentru colectarea şi verificarea informaţiilor pentru validarea reclamaţiei.

**6.3.3.1** Pentru a fi considerată validă, reclamaţia trebuie să cuprindă informaţii privind următoarele aspecte:

- date de identificare ale reclamantului;

- obiectul reclamaţiei cu detalii privind situaţia de fapt;

- identificarea documentelor de referinţă ale căror cerinţe nu sînt satisfăcute;

- declaraţie din partea reclamantului dacă nu a mai fost adresată o astfel de sesizare unei alte entităţii şi că nu se află în litigiu cu OC SM;

- data şi semnătura reprezentantului legal al organizaţiei apelante.

- acceptul reclamantului de a participa la şedinţă.

**6.3.3.2** Cauzele care generează reclamaţii de regulă pot fi:

- neconformităţile, care pot avea loc la îndeplinirea lucrărilor sau perfectarea documentelor;

- documentele neadecvate ale sistemului de management al OC SM;

- managementul neadecvat al procesului;

- neândeplinirea cerinţelor organismului de acreditare.

**6.3.3.3** Reclamaţia înregistrată este analizată de către conducătorul OC SM pentru:

- a determina dacă reclamaţia într-adevăr este generată de o deficienţă în activitatea OC;

- a determina cauza acestei reclamaţii;

- a elabora acţiunile corective necesare.

**6.3.3.4** Documentele perfectate, rezultatele analizei şi acţiunile elaborate sunt transmise pentru examinare şi luarea deciziei Comisiei pentru reclamaţii.

**6.3.4 Evaluarea/investigarea reclamaţiei**

**6.3.4.1** Pentru clarificarea situaţiei privind temeinicia reclamaţiei Comisia de analiză a reclamaţiilor din cadrul OC SM, care va examina reclamaţia şi va purta o discuţie cu cei implicaţi.

**6.3.4.2** Responsabilul SM comunică reclamantului data şedinţei de examinare a reclamaţiei în scopul participării acestuia pentru a-şi prezenta oficial cazul, dacă doreşte.

**6.3.4.3.** Comisia de analiză a reclamaţiilor se întruneşte în şedinţa de lucru nu mai târziu de 5 zile din data înregistrării reclamaţiei.

**6.3.4.4.** Comisia examinează reclamaţia împreună cu documentele aferente pentru validarea lor.

În cadrul examinării sunt verificate solicitările și drepturile pe care reclamantul le consideră încălcate.

În cazul dacă reclamaţia se referă la un client certificat , examinarea trebuie să ia în considerare eficacitatea SM certificat. Analizarea şi rezolvarea reclamaţiei se face în intervalul de timp – 30 zile de la data înregistrării.Rezultatele examinării reclamaţiilor şi decizia comisiei se consemnează într-un proces verbal,

PSM-07:F:02.

**6.3.4.5** În urma examinării se pot lua următoarele decizii:

- se acceptă reclamaţia şi se stabilesc măsurile corective adecvate pentru rezolvarea obiectului reclamaţiei;

- se respinge reclamaţia (în cazul în care aceasta se consideră neântemeiată) şi se comunică reclamantului.

Dacă este necesar se cercetează toate circumstanţele şi informaţiile relevante în legătură cu o reclamaţie. Nivelul cercetării trebuie să fie proporţional cu gravitatea, frecvenţa apariţiei şi severitatea reclamaţiei.

**6.3.4.6** Rezultatele examinării reclamaţiilor şi decizia Comisiei se consemnează într-un proces verbal, PSM-07:F02, care este întocmit de secretar, se semnează de către membrii Comisiei şi se aprobă de directorul CMAC.

Secretarul Comisiei în termen de 3 zile din data emiterii deciziei transmite un exemplar al procesului verbal persoanei, care a depus reclamaţia, unul – conducătorului OC SM şi al treilea exemplar – se păstrează la secretar, care este responsabil de urmărirea îndeplinirii deciziei luate de către Comisie.

Necesitatea efectuării unei expertize suplimentare se consemnează în procesul-verbal unde se stabileşte modul de realizare a expertizei respective.

**6.3.4.7** Reclamaţiile, deciziile primite la soluţionarea lor, precum şi acţiunile ulterioare luate se înregistrează în Registrul, PSM-07:Rg01 şi se păstrează în mapa CSM-11.

**6.3.4.8** Conducătorul OC SM răspunde reclamantului printr-o scrisoare, căruia îi comunică şi acţiunile întreprinse. Scrisoarea de răspuns se înregistrează tot în Registrul de reclamaţii/apeluri, PSM-07:Rg01.

**6.3.4.9** Ca urmare a unei cercetări corespunzătoare OC oferă un răspuns, de exemplu să corecteze problema şi să prevină apariţia ei în viitor.

**6.3.5 Închiderea reclamaţiei**

**6.3.5.1.** Dacă reclamantul acceptă decizia sau acţiunea propusă, atunci decizia sau acţiunea trebuie îndeplinită şi înregistrată.

**6.3.5.2.** Dacă reclamantul respinge decizia sau acţiunea propusă, atunci reclamaţia va rămâne deschisă. Acest fapt se înregistrează în registrul de evidenţă a reclamaţiei şi reclamantul trebuie informat la formele alternative disponibile de recurs intern şi extern.

**6.3.5.3.** Realizarea şi evaluarea eficienţei acţiunilor corective sunt ţinute sub control de Conducătorul OC SM şi Responsabilul SM. Personalul OC continuă să monitorizeze evoluţia reclamaţiei până când toate opţiunile rezonabile de recurs intern şi extern sunt epuizate sau reclamantul este satisfăcut.

**6.3.5.4.** OC SM expediază reclamantului o înştiinţare oficială despre finalizarea procesului de tratare a reclamaţiei.

**6.3.5.5.** În cazul respingerii reclamaţiei, decizia OC SM este notificată şi adusă la cunoştinţă în scris clientului.