

# Tratarea Reclamațiilor și Apelurilor

Extras

## **6.1 Principiile de bază ale OCP privind tratarea reclamațiilor și apelurilor:**

- Rezolvarea eficace a reclamațiilor și apelurilor constituie un mijloc important de protecție împotriva erorilor, omisiunilor sau comportamentului inadecvat pentru OCP, clienții săi și alți utilizatori ai rezultatelor evaluării conformității.
- La primirea unei reclamații, OCP confirmă dacă reclamația se referă la activități de certificare pentru care este responsabil și, dacă este așa, o înregistrează, validează și investighează reclamația și își asumă întreaga responsabilitate asupra deciziei, conform prevederilor prezentei proceduri, decizie pe care o comunică reclamantului.
- La primirea unui apel, OCP confirmă dacă apelul se referă la deciziile OCP legate de evaluarea conformității, validează și investighează apelul și își asumă întreaga responsabilitate asupra deciziei.
- Pentru a evita apariția reclamațiilor în adresa OCP, personalul OCP efectuează lucrările în conformitate cu cerințele Codului deontologic și a DN respective.
- Pentru a se asigura că nu există nici-un conflict de interese, personalul care a furnizat consultanță pentru un client, sau a fost angajat de un client, nu va fi utilizat de OCP pentru analiza sau aprobarea soluționării reclamației sau a apelului pentru acel client, timp de 2 ani de la încheierea consultanței sau angajării.
- Decizia de rezolvare a reclamației sau apelului, este luată de, sau analizată și aprobată de o persoană neimplicată (persoane neimplicate) în activitățile de certificare legate de reclamație sau apel.
- Investigarea și luarea deciziei referitoare la apeluri nu va avea ca rezultat nici o acțiune discriminatorie.

## **6.2 Tratarea apelurilor**

**6.2.1** Solicitanții de certificare pot face apeluri împotriva următoarelor decizii luate de OCP în procesul de certificare:

- decizii de neacordare a certificării;
- decizii de neacordare a extinderii certificării;
- decizii de reducere a certificării;
- decizii de suspendare a certificării;
- decizii de retragere a certificării;
- soluțiile găsite la reclamații;
- refuzul de a accepta o solicitare de certificare;
- refuzul de a continua evaluarea.

**6.2.2** Solicitanții de certificare au dreptul să înainteze apeluri asupra deciziilor OC în termen de cel mult 7 zile lucrătoare de la data la care apelantul a luat cunoștință cu decizia.

**6.2.3** Apelurile se depun la secretariatul Comisiei de Apel (CA), care este constituită din 3 membri și secretar, și activează în baza Regulamentului CA, R-3. Membrii CA sunt persoane diferite de cele care au efectuat evaluările și de cele care au luat deciziile de certificare.

**6.2.4** Procesul de tratare a apelurilor de către OC include etapele:

- primirea și înregistrarea apelului;

- validarea apelului;
- evaluarea/investigarea apelului;
- analiza și luarea deciziei;
- inițierea și urmărirea de corecții/acțiuni corective
- închiderea apelului.

### **6.2.5 Primirea și înregistrarea apelului**

**6.2.5.1** Secretarul CA – responsabilul SM al OCP, primește apelul și verifică conținutul acestuia pentru a constata dacă conține informații privind:

a) denumirea organizației;

- Adresă;
- Cod poștal, oraș;
- Număr de telefon, fax;
- e-mail.

b) descrierea problemei întâlnite și data apariției:

c) Soluționare cerută;

d) Data, semnătura;

e) Lista documentelor anexate/după caz.

Apelurile se primesc prin delegat, poștă, fax, e-mail.

**6.2.5.2** Secretarul CA înregistrează apelul în Registrul de reclamații și apeluri, cod: Rg-7.13, în care se va stabili un număr unic de înregistrare și recepționează documentele de referință, informează conducătorul OCP și președintele CA.

**6.2.5.3** Apelantul este informat prin poștă, telefon sau e-mail de către secretarul CA privind confirmarea de primire a apelului.

### **6.2.6 Validarea apelului**

**6.2.6.1** Pentru a fi considerat valid, apelul trebuie să conțină cel puțin informațiile:

- a) datele de identificare ale apelantului;
- b) obiectul apelului cu detalii privind situația de fapt;
- c) identificarea documentelor de referință ale căror cerințe nu sunt satisfăcute;
- d) documentul care să susțină obiectul apelului;
- e) soluționarea solicitată de apelant;
- f) data depunerii apelului și semnătura apelantului.

**6.2.6.2** Responsabilul SM verifică ca apelul să conțină informațiile minim necesare, în cazul lipsei uneia din informații responsabilul SM informează în scris apelantul asupra informațiilor lipsă și efectuează o analiză prealabilă a apelului pentru a determina dacă apelul este întemeiat și se referă la activitățile de evaluare a conformității, pentru care OCP este responsabil.

**6.2.6.3** Dacă apelantul nu poate sau nu dorește să furnizeze toate informațiile precizate în p. 6.2.6.1 în termen maxim 30 zile calendaristice de la data înștiințării, astfel încât apelul să poată fi considerat valid, sau apelul poartă un caracter nejustificat, apelul se închide și responsabilul SM informează în scris apelantul cu justificarea acțiunilor OCP.

**6.2.6.4** Dacă apelul este considerat valid, începând cu data înregistrării, care este comunicată și apelantului, se monitorizează termenul de răspuns la apel.

**6.2.6.5** OCP este responsabil pentru colectarea și verificarea tuturor informațiilor necesare (cît mai mult posibil) pentru a ajunge la o decizie în cazul apelului.

**6.2.6.6** Apelul este urmărit de către responsabilul SM de la primirea inițială, pe parcursul întregului proces, până când apelantul este satisfăcut sau este luată decizia finală. Stadiul curent se pune la dispoziția apelantului la cerere.

### **6.2.7 Evaluarea/investigarea apelului**

**6.2.7.1** Secretarul transmite președintelui CA apelul și documentele de referință pentru examinare în termen de maxim 2 zile din data înregistrării apelului.

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

**6.2.7.3** CA se întrunește în ședința de lucru la data convenită de către CA, dar nu mai târziu de 5 zile din data înregistrării apelului. Ședința CA se consideră deliberativă în prezența tuturor membrilor ei.

**6.2.7.4** La ședință asistă conducătorul OC (după necesitate) și persoana care a depus apelul, dacă dorește să-și prezinte oficial cazul.

**6.2.7.5** CA examinează apelul împreună cu documentele aferente pentru validarea lui. Membrii CA pot solicita orice alte informații suplimentare privind obiectul apelului, care îi ajută în luarea deciziei. Dacă este necesar se cercetează toate circumstanțele și informațiile relevante în legătură cu un apel.

**6.2.7.6** CA examinează apelurile și adoptă o decizie referitor la apel. Deciziile se adoptă prin consens.

**6.2.7.7** CA comunică în scris decizia sa apelantului precum și conducătorului OCP. Rezultatele examinării apelurilor și decizia CA se consemnează într-un proces verbal, cod: **F-7.13-1**, care este întocmit de secretarul CA, se semnează de către membrii CA, și se aprobă de președinte.

**6.2.7.8** În procesul verbal se va menționa termenele și modul de atacare de către apelant a hotărârii Comisiei de Apel.

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

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

**6.2.7.11** Apelurile, deciziile primite la soluționarea lor, precum și acțiunile ulterioare luate se înregistrează în Registrul, cod: **Rg-7.13**, și se păstrează în dosarul „Apeluri și reclamații”.

## **6.2.8 Închiderea apelului**

**6.2.8.1** Orice decizie sau acțiune prevăzută în urma apelului este înregistrată și îndeplinită.

**6.2.8.2** Dacă apelantul acceptă decizia sau acțiunea propusă, atunci conducătorul OCP întreprinde corecțiile respective sau stabilește acțiunile corective adecvate pentru rezolvarea apelului și îndeplinirea deciziei CA.

**6.2.8.3** Dacă apelantul respinge decizia sau acțiunea propusă, atunci apelul va rămâne deschis. Acest fapt se înregistrează în registrul de reclamații și apeluri (cod: Rg-7.13) și apelantul este informat prin formele alternative disponibile de recurs intern și extern. OCP adevărește apelul și întreprinde orice acțiune ulterioară necesară pentru rezolvarea acestuia.

**6.2.8.4** Realizarea și evaluarea eficienței acțiunilor corective sunt ținute sub control de responsabilul SM. OCP continuă să monitorizeze evoluția apelului până când toate opțiunile rezonabile de recurs intern și extern sunt epuizate sau apelantul este satisfăcut.

**6.2.8.5** Organismul de certificare notifică apelantului rezultatul și îi expediază o înștiințare oficială despre finalizarea procesului de tratare a apelului.

**6.2.8.6** În cazul respingerii apelului, decizia CA este notificată și adusă la cunoștință în scris clientului.

**6.2.8.7** Hotărârea Comisiei de Apel poate fi atacată în MOLDAC și în instanța de judecată în termen de 30 de zile, conform legislației în vigoare.

**6.2.8.8** OCP este responsabil pentru toate deciziile la toate nivelurile procesului de tratare a apelurilor.

**6.2.8.9** Litigiile nerezolvate - contestațiile asupra deciziilor CA sunt examinate de către instanța de judecată.

### **6.3 Tratarea reclamațiilor**

**6.3.1** Reclamațiile recepționate de către OCP, în conformitate cu SM SR ISO/PAS 17003:2011 se împart în două categorii:

- reclamații referitoare la evaluarea conformității;
- și reclamații cu privire la calitatea serviciului prestat sau a prestării acestuia.

**6.3.2** Reclamațiile asupra activității OCP pot fi înaintate în termen de cel mult 5 zile lucrătoare de la data la care reclamantul a luat cunoștință cu situația contestată.

Pentru a fi înregistrată ca reclamație, reclamantul trebuie să furnizeze date complete și corecte referitoare la el însuși precum și referitoare la activitățile sau persoanele reclamate, astfel încât aceste date să poată fi verificate ca fiind autentice.

**6.3.3** Reclamațiile se rezolvă în cadrul OCP de către Comisia de analiză a reclamațiilor (Ad hoc) numită de către conducătorul OCP și formată din cel puțin 3 persoane. Din Comisia de analiză a reclamațiilor face parte obligatoriu responsabilul SM al OCP.

**6.3.4** Procesul de tratare a reclamațiilor de către OC include etapele:

- primirea și înregistrarea reclamației;
- validarea reclamației;
- evaluarea/investigarea reclamației;
- analiza și luarea deciziei;
- inițierea și urmărirea de corecții/acțiuni corective adecvate;
- închiderea reclamației.

#### **6.3.5 Primirea și înregistrarea reclamației**

**6.3.5.1** Reclamațiile pot fi depuse la recepția cererilor cu fixarea lor în Condica de sugestii și reclamații, pot fi adresate pe numele Directorului general al CMAC sub formă de scrisoare, pot fi comunicate verbal sau prin telefon Directorului general al CMAC sau conducătorului OC, deasemenea, sunt considerate ca reclamații și fișele de neconformitate parvenite de la organele de supraveghere și control.

**6.3.5.2** În cazul adresării reclamației sub formă de scrisoare pe numele Directorului general ea este ulterior adresată conducătorului OC. Reclamațiile comunicate prin telefon sau verbal se înregistrează de către Directorului general sau conducătorului OC în registre aparte. Fiecare reclamație este transmisă și adusă la cunoștința conducătorului OCP.

**6.3.5.3** Conducătorul OCP, după examinare, transmite reclamația responsabilul SM, care este desemnat ca responsabil pentru comunicarea cu reclamantul pe durata procesului de tratare a reclamației și pentru gestionarea reclamației astfel, încât să fie respectată procedura prezentă, și

care înregistrează reclamația în Registrul de reclamații și apeluri, cod: Rg-7.13, și recepționează documentele de referință.

**6.3.5.4** Responsabilul SM verifică conținutul reclamației pentru a constata dacă conține informații privind:

a) denumirea organizației;

- Adresă;
- Cod poștal, oraș;
- Număr de telefon, fax;
- E-mail.

b) Problema întâlnită;

c) Data apariției;

d) Soluționare cerută;

e) Data, semnătura;

f) Lista documentelor anexate.

**6.3.5.5** Reclamantul este informat prin poștă, telefon sau e-mail de către responsabilul SM privind confirmarea de primire a reclamației.

### **6.3.6 Validarea reclamației**

**6.3.6.1** Pentru a fi considerat validă, reclamația trebuie să conțină cel puțin informațiile:

- datele de identificare ale reclamantului;
- obiectul reclamației cu detalii privind situația de fapt;
- identificarea documentelor de referință ale căror cerințe nu sunt satisfăcute;
- documentul care să susțină obiectul reclamației;
- soluționarea solicitată de reclamant;
- data depunerii reclamației și semnătura reclamantului.

**6.3.6.2** Responsabilul SM verifică ca reclamația să conțină informațiile minim necesare, în cazul lipsei uneia din informații responsabilul SM informează în scris reclamantul asupra informațiilor lipsă și efectuează o analiză prealabilă a reclamației pentru a determina dacă reclamația este întemeiată și se referă la activitățile de evaluare a conformității, pentru care OCP este responsabil.

**6.3.6.3** Dacă reclamantul nu poate sau nu dorește să furnizeze toate informațiile precizate în p. 6.3.6.1 în termen maxim 30 zile calendaristice de la data înștiințării, astfel încât reclamația să poată fi considerată validă, sau reclamația poartă un caracter nejustificat, reclamația se închide și responsabilul SM informează în scris reclamantul cu justificarea acțiunilor OCP.

**6.3.6.4** Dacă reclamația este considerată validă, începând cu data înregistrării, care este comunicată și reclamantului, se monitorizează termenul de răspuns la reclamație.

**6.3.6.5** OCP este responsabil pentru colectarea și verificarea tuturor informațiilor necesare (cât mai mult posibil) pentru a ajunge la o decizie în cazul reclamației.

**6.3.6.6** Reclamația este urmărită de către responsabilul SM de la primirea inițială, pe parcursul întregului proces, până când reclamantul este satisfăcut sau este luată decizia finală. Stadiul curent se pune la dispoziția reclamantului la cerere.

### **6.3.7 Evaluarea/investigarea reclamației**

**6.3.7.1** Pentru clarificarea situației privind temeinicia reclamației conducătorul OCP va numi prin decizie membrii Comisiei de analiză a reclamațiilor, care vor examina reclamația și vor purta o discuție cu cei implicați.

**6.3.7.2** Atunci când sunt numiți membrii Comisiei de analiză a reclamațiilor, conducătorul OCP respectă următoarele principii:

- imparțialitate - membrii comisiei sunt astfel numiți încât să se evite conflictul de interese, respectiv persoana (inclusiv cei care acționează în funcție de conducere) care a furnizat consultanță pentru clientul reclamat, sau a fost angajat de clientul reclamat nu este utilizat pentru analiza sau aprobarea soluționării reclamației pentru reclamat, timp de 2 ani de la încheierea consultanței sau a angajării. Totodată, din comisie nu vor face parte persoanele reclamate sau persoanele a căror activitate face obiectul reclamației;
- obiectivitate și responsabilitate - membrii comisiei au competența necesară evaluării din punct de vedere tehnic și formal, și răspund pentru deciziile lor);
- confidențialitate - membrii comisiei răspund de protejarea informațiilor cu caracter personal referitoare la reclamant, în afară de cazul când reclamantul își exprimă consimțământul pentru difuzarea informațiilor.

**6.3.7.3** Responsabilul SM comunică reclamantului data ședinței de examinare a reclamației în scopul participării acestuia pentru a-și prezenta oficial cazul, dacă dorește. Reclamantul informează verbal sau în scris intenția de a participa la ședință.

**6.3.7.4** Comisia de analiză a reclamațiilor se întrunește în ședința de lucru nu mai târziu de 5 zile din data înregistrării reclamației.

Analiza reclamației constă în:

- a identifica dacă reclamația se referă la domeniul pentru care OCP este acreditat;
- a verifica dacă faptele relatate sunt demonstrate cu probe, solicitând reclamantului, dacă este cazul, probe suplimentare;
- a identifica dacă reclamația este întemeiată.

**6.3.7.5** Comisia examinează reclamația împreună cu documentele aferente pentru validarea lor și stabilește dacă informațiile sunt suficiente pentru a formula problema și a analiza cauzele acesteia. Dacă informațiile nu sunt suficiente, se reia comunicarea cu reclamantul. În cazul în care cercetarea reclamației nu se finalizează astfel încât să fie respectat termenul scadent,

Comisia formulează un răspuns referitor la stadiul privind tratarea reclamației și îl transmite reclamantului.

**6.3.7.6** În cadrul examinării sunt verificate drepturile pe care reclamantul le consideră încălcate și solicitările reclamantului. **Analizarea și rezolvarea reclamației se face în intervalul de timp – 30 zile de la data înregistrării.**

**6.3.7.7** Ca urmare a analizei datelor și a stabilirii faptului că reclamația este întemeiată, comisia poate recomanda declanșarea unei evaluări suplimentare focalizată pe obiectul reclamației, în vederea formulării unei concluzii. Evaluările/investigațiile suplimentare vor fi efectuate/analizate de alte persoane decât cele reclamate.

**6.3.7.8** Dacă raportul întocmit în urma acestei evaluări demonstrează vinovăția titularului certificatului de conformitate, acesta trebuie să suporte toate cheltuielile legate de evaluarea suplimentară.

**6.3.7.9** În cazul în care reclamația titularului de certificare se dovedește întemeiată, se inițiază în 2 exemplare fișa de identificare a neconformității, cod: F-8.6-4, pentru neconformitatea respectivă, cu acțiunile corective întreprinse. Neconformitatea se înregistrează în registrul de evidență a neconformităților, cod: Rg-8.7.

**6.3.7.10** Un exemplar se păstrează la responsabilul SM pentru verificarea implementării acțiunilor corective/preventive (AC/AP), al doilea exemplar se aplică de personalul subdiviziunii respective pentru aplicarea AC/AP stabilite și întreprinderea măsurilor pentru prevenirea reapariției neconformităților.

**6.3.7.11** Conducătorul OCP răspunde reclamantului căruia îi comunică și acțiunile întreprinse. Scrisoarea de răspuns se înregistrează tot în Registrul de reclamații și apeluri, cod: Rg-7.13.

**6.3.7.12** Ca urmare a unei cercetări corespunzătoare OC oferă un răspuns, de exemplu să corecteze problema și să prevină apariția ei în viitor. Șeful subdiviziunii, în adresa căruia s-a depus reclamația, ia măsurile necesare pentru înlăturarea neajunsurilor și încălcărilor depistate. Dacă reclamația nu poate fi rezolvată imediat, atunci ea trebuie tratată într-o manieră care să ducă la o rezolvare eficientă cât de curând posibil.

**6.3.7.13** Rezultatele examinării reclamațiilor și decizia Comisiei se consemnează într-un proces verbal, cod: F-7.13-2, care este întocmit de secretar, se semnează de către membrii Comisiei și se aprobă de conducătorul OCP.

**6.3.7.14** Secretarul Comisiei în termen de 3 zile din data emiterii deciziei transmite un exemplar al procesului verbal persoanei, care a depus reclamația, unul – conducătorului OCP și 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 stabilește modul de realizare a expertizei respective.

**6.3.7.15** Reclamațiile, deciziile primite la soluționarea lor, precum și acțiunile ulterioare luate se înregistrează în Registrul, cod: Rg-7.13, și se păstrează în dosarul „Apeluri, reclamații și contestații”.

### **6.3.8 Închiderea reclamației**

1. Dacă reclamantul acceptă decizia sau acțiunea propusă, atunci decizia sau acțiunea trebuie îndeplinită și înregistrată.
2. Realizarea și evaluarea eficienței acțiunilor corective sunt ținute sub control de conducătorul OCP și responsabilul SM. OC continuă să monitorizeze evoluția reclamației până când toate opțiunile rezonabile de recurs intern și extern sunt epuizate sau reclamantul este satisfăcut.
3. Organismul de certificare expediază reclamantului o înștiințare oficială despre rezultatul și finalizarea procesului de tratare a reclamației.
4. OCP întreprinde orice acțiune ulterioară necesară pentru rezolvarea reclamației.
5. În cazul respingerii reclamației, decizia OCP este adusă la cunoștință în scris clientului.
6. Dacă reclamantul respinge decizia sau acțiunea propusă de OCP, atunci reclamația va rămâne deschisă și reclamantul are dreptul ca în 7 zile lucrătoare să facă apel.