



Procedura

RECLAMATII si APELURI

COD: SRAC-PS-18-GES

Aprobat

DIRECTOR GENERAL

Mihaela Cristea

Ediție: 1

Revizie: 0

Data intrării în vigoare: 26.03.2015



LISTA ACTUALIZĂRILOR

Editia	Revizia	Continutul modificarii	Pag. modificata	Data
1	0	Elaborare inițială		25.03.2015



Procedura
RECLAMATII si APELURI

COD SRAC-PS-18 GES

Ed. 1

Rev. 0

1. SCOP ȘI DOMENIU

- 1.1. Procedura documentează procesul de primire, evaluare și luare a deciziei privind reclamațiile și apelurile, inclusiv întreprinderea de corecții și acțiuni corective adecvate.

Procedura se aplica în domeniul EGES, atunci când apar reclamații și apeluri referitoare la prestațiile societății față de organizațiile solicitante.

2. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

2.1. Definiții

RECLAMAȚIE - Exprimare a insatisfacției, adresată SRAC, referitoare la produsele oferite sau la procesul în sine de tratare a reclamațiilor, la care este așteptat în mod explicit sau implicit un răspuns sau o rezoluție (*adaptat din SR ISO 10002:2005*).

Nota: sesizările primite de la Autoritatea Competentă referitoare la raportul de monitorizare/ raportul de verificare (cu excepția cifrei de emisii), se tratează ca reclamație.

APEL - Forma de atac pe cale administrativă împotriva deciziilor SRAC referitoare la refuzul de acceptare a unei cereri de certificare, decizia de a nu acorda, de a suspenda sau retrage o certificare, sau la orice alte decizii legate de procesul de certificare și care sunt considerate incorecte sau abuzive.

Nota: sesizările primite de la Autoritatea Competentă referitoare la cifra de emisii raportată în raportul de monitorizare/ raportul de verificare, se tratează ca apel.

DISPUTĂ - Forma de atac pe cale administrativă împotriva deciziei SRAC formulată în urma răspunsului primit la un apel și care este considerat incorect.

2.2. Prescurtări

CAp - Comisia de Etică și Apel

RRA – Responsabil rezolvare apel

DG – Director General.

DC – Director Calitate

DT – Director Tehnic

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- 3.1. MSM-01 – Manualul Sistemului de Management

- 3.2. SR EN ISO 14065 Gaze cu efect de sera. Cerințe pentru organismele care efectuează validarea și verificarea emisiilor de gaze cu efect de sera, pentru utilizarea în acreditare sau în alte forme de recunoaștere.

- 3.3. Regulament EU 600:2012.

4. RESPONSABILITATI

4.1. Directorul general

- 4.1.1. Asigură punerea la dispoziție, la cerere, tuturor părților interesate a prezentei proceduri.
- 4.1.2. Analizează apelul. Dacă nu a fost implicat în subiectul apelului în ultimii 2 ani își desfășoară activitatea conform prezentei proceduri. În caz contrar, anunță Comitetul Director, care desemnează un alt director care preia sarcinile DG în legătură cu apelul.
- 4.1.3. **Desemnează responsabilul / echipa pentru rezolvarea acestuia, cu respectarea celor precizate la pct. 5.5 si 5.6.**
- 4.1.4. Analizează datele rezultate în urma activității de verificare și investigare a apelului
- 4.1.5. Decide dacă apelul este îndreptățit și stabilește măsurile necesare.
- 4.1.6. Stabilește răspunsul către apelant.

4.2. Directorul calitate

- 4.2.1. analizează reclamația în vederea confirmării ca aceasta se referă la verificare emisii GES pentru care SRAC este responsabil, și dacă este așa desemnează, în vederea investigării acestuia, o persoană / echipă **cu respectarea celor precizate la pct 5.5 si 5.6.**
- 4.2.2. furnizează petentului un răspuns privind finalizarea și modul de rezolvare a reclamației sale.
- 4.2.3. furnizează, la cerere, petentului informații referitoare la stadiul tratării reclamației.
- 4.2.4. Informează directorul general referitor la modul de rezolvare și stadiul reclamațiilor și apelurilor.

4.3. Comitetul Director

- 4.3.1. Desemnează un alt director care preia sarcinile DG în legătură cu apelul în cazul în care DG a fost implicat în subiectul apelului în ultimii 2 ani.

4.4. **Responsabilul rezolvare apel**

- 4.4.1. **Își desfășoară activitatea în condiții de etică profesională și confidențialitate asupra informațiilor.**
- 4.4.2. **Analizează și sintetizează datele de intrare**
- 4.4.3. **Completează / verifică informațiile.**
- 4.4.4. **Contactează factorii necesari în vederea unei evaluări corecte a situației.**
- 4.4.5. **Comunică Directorului General concluziile.**

4.5. **Comisia de Etică și Apel**

- 4.5.1. Evaluează datele care au determinat apariția disputei.
- 4.5.2. Analizează dosarul apelului.
- 4.5.3. Contactează factorii necesari în vederea unei evaluări corecte a situației.
- 4.5.4. Comunică factorilor implicați decizia.

5. PRINCIPII GENERALE PRIVIND RECLAMATIILE SI APELURILE

- 5.1. Orice client are dreptul să facă apel la deciziile procesului de certificare în cazul în care compania crede că a fost tratată incorect sau abuziv.
- 5.2. Reclamatia / Apelul este formulat în scris și înaintat la SRAC și pentru a fi luat în considerare trebuie să conțină următoarele elemente:
 - a) date de identificare
 - b) denumirea persoanei juridice;
 - c) adresa, nr. telefon/fax, adresa e-mail;
 - d) numele și prenumele persoanei care adresează reclamația / apelul;
 - e) calitatea acestuia;
 - f) datele de identificare ale persoanei care adresează reclamația / apelul;
 - g) descrierea problemei întâlnite;
 - h) data apariției acesteia;
 - i) semnătura persoanei care adresează reclamația / apelul;
 - j) lista documentelor anexate/după caz
- 5.3. Durata de rezolvare a unei reclamații sau apel nu ar trebui să depășească, în general, 5 zile zile de la primire.
- 5.4. Dacă, din motive obiective, aceste termene sunt depășite, Directorul General / directorul calității direct sau printr-o persoană desemnată, informează petentul privind stadiul apelului / reclamației, la solicitarea acestuia.
- 5.5. **Persoanele angajate în procesul de tratare a reclamațiilor / apelurilor nu trebuie să fie în niciun conflict de interese. Personalul (inclusiv cel care acționează în funcții de management) care a furnizat consultanță pentru un client, sau a fost angajat de un client, nu este utilizat pentru a analiza sau a aproba soluționarea unei reclamații / unui apel pentru acel client, timp de 2 ani de la încheierea consultanței sau a angajării. Personalul angajat în procesul de tratare a reclamației / apelului este diferit de cel care a realizat verificarea și a pregătit declarațiile referitoare la GES, cu excepția situației de la pct. 5.6.**
- 5.6. **Dacă reclamația sau apelul au ca sursă sesizării ale Autorității Competente referitoare la raportul de verificare se admite ca personalul angajat în procesul de tratare a reclamației / apelului să fie același care a realizat verificarea și a pregătit declarațiile referitoare la GES.**
- 5.7. Depunerea reclamațiilor / apelurilor, investigarea acestora și decizia referitoare la apeluri nu trebuie să aibă ca rezultat nici o acțiune discriminatorie împotriva apelantului / reclamantului.
- 5.8. **În cazul în care se pune problema ca subiectul reclamației și / sau rezolvarea să fie făcute publice, SRAC stabilește, împreună cu clientul și reclamantul, dacă acest lucru este necesar și dacă da, ce anume este făcut public. Punctul de vedere al SRAC este stabilit de DG.**

6. TRATAREA RECLAMATIILOR

6.1. Precizări:

6.1.1. Reclamațiile care se procesează se împart în 2 categorii:

- a) Referitoare la rapoartele de emisii GES verificate de SRAC sau la rapoartele de verificare întocmite de SRAC

	Procedura RECLAMATIILOR si APELURI	COD SRAC-PS-18 GES
		Ed. 1
		Rev. 0

- b) Referitoare la auditori / experți.
- 6.1.2. Alte eventuale informații care nu privesc aspectele de mai sus sunt considerate opinii transmise în urma dreptului la liberă exprimare, și nu obligă SRAC la procesarea lor sau darea vreunui răspuns.
- 6.2.** Reclamațiile primite prin fax sau poștă sunt înregistrate în Registrul de intrări / ieșiri de către secretariat și prezentate Directorului Calitate.
- 6.3.** Reclamațiile primite prin e-mail, sunt tipărite de către primitor și transmise la secretariat în vederea înregistrării lor.
- 6.4.** DC analizează dacă documentul primit se încadrează în categoriile menționate mai sus. În caz negativ, este informat reclamantul și sesizarea este arhivată
- 6.5. *Tratarea reclamațiilor care se referă la activitatea SRAC***
- 6.5.1. DC confirmă petentului primirea reclamației.
- 6.5.2. DC completează datele referitoare la reclamație într-un opis
- 6.5.3. Dacă datele sunt suficiente, DC decide dacă este întemeiată sau nu.
- 6.5.4. Dacă reclamația este întemeiată, DC împreună cu DT stabilește corecțiile / acțiunile corective / preventive și desemnează unul sau mai mulți responsabili pentru implementare.
- 6.5.5. DC împreună cu DT stabilește răspunsul către reclamant, care este transmis petentului prin grija DC.
- 6.5.6. DC arhivează documentele privind reclamația, verifică implementarea și eficacitatea măsurilor stabilite.
- 6.5.7. Dacă datele nu sunt suficiente pentru luarea unei decizii corecte, DC desemnează o persoană responsabilă pentru completarea lor.
- 6.5.8. În situația în care reclamația nu este justificată, DC împreună cu DT stabilește răspunsul, care este transmis petentului prin grija DC.
- 6.5.9. În ambele situații, DC arhivează dosarul reclamației.
- 6.6. *Tratarea reclamațiilor care se referă la rapoartele de emisii GES verificate de SRAC sau la rapoartele de verificare emis de SRAC***
- 6.6.1. DC:
- a) înregistrează reclamația
- b) confirmă petentului primirea reclamației, doar dacă rezolvarea reclamației nu se rezolvă în 5 zile.
- c) Informează clientul despre reclamația primită și-i solicită punctul de vedere. Se solicită punctul de vedere și echipei de audit implicată în subiectul reclamației. Nota: În cazul reclamațiilor care au ca sursă sesizări ale Autorității Competente răspunsul clientului și al echipei de audit implicată nu condiționează rezolvarea reclamației, putând fi solicitat și primit și după rezolvarea reclamației. Răspunsul este important pentru stabilirea acțiunilor corective / preventive
- 6.6.2. DG desemnează o persoană responsabilă pentru analizarea / tratarea reclamației.
- 6.6.3. Persoana responsabilă analizează reclamația, stabilește dacă datele sunt suficiente și în caz afirmativ decide dacă este întemeiată sau nu și în final stabilește modul de tratare.
- 6.6.4. DC arhivează documentele privind reclamația.



6.7. Cazul în care reclamația se referă la auditori sau experți:

6.7.1. Se trateaza cf. prevederilor PS-19 Reclamatii.

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

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

7. TRATAREA APELURILOR

7.1. Primirea apelurilor

7.1.1. Apelurile pot ajunge la SRAC:

- a) prin poștă
- b) prin fax

7.1.2. prin depunere directă la secretariatul SRAC

- a) prin e-mail
- b) telefonic

7.1.3. Persoana care primește un apel prin e-mail sau telefonic va îndruma apelantul să transmită apelul în mod oficial prin una din celelalte metode mai sus mentionate.

7.1.4. Apelurile primite sunt transmise la secretariat și înregistrate.

7.1.5. Secretariatul transmite apelul Directorului General.

7.1.6. **Acesta analizează apelul in vederea confirmarii ca apelul se refera la activitati de verificare emisii GES pentru care este responsabil, si daca este asa desemneaza, in vederea investigarii acestuia, o persoană / echipă.**

7.2. Tratarea apelurilor

7.2.1. RRA transmite apelantului o confirmare privind primirea apelului, cu exceptia cazurilor cand apelul are ca baza o sesizare a Autoritatii Competente.

7.2.2. RRA analizează toate sursele documentate privitoare la subiect.

7.2.3. RRA poate contacta, în funcție de caz, pentru completarea informațiilor și clarificări:

- a) membri ai echipei de audit
- b) persoana / persoanele implicată / implicate în luarea deciziei
- c) apelantul
- d) experți / specialiști

7.2.4. După obținerea tuturor informațiilor necesare, RRA prezintă constatările Directorului General care le analizează și comunică în scris apelantului punctul de vedere al SRAC cu privire la elementele sesizate, inclusiv motivele deciziei luate.

7.2.5. Dacă apelul este justificat, Directorul General dispune corecțiile / acțiunile corective / preventive necesare și se asigură că acestea au fost implementate.

7.2.6. Dosarul apelului este transmis de Directorul General Directorului Calitate, care îl înregistrează și arhivează în biblioraftul apelurilor, urmând să îl utilizeze ca dată de intrare în sinteza privind apelurile din cadrul analizei de management.

7.3. Dispute

- 7.3.1. În cazul în care clientul este nemulțumit de răspunsul primit, acesta poate contesta decizia Directorului General.
- 7.3.2. Clientul își transmite punctul de vedere în scris la SRAC în cel mult 5 zile de la data la care s-a primit notificarea cu decizia respectivă.
- 7.3.3. În cel mult 5 de zile de la primirea contestației, Directorul General are obligația de a stabili împreună cu clientul un Colegiu de Etică și Apel (CAp) formată din 3 persoane astfel:
- a) Una desemnată de client
 - b) Una desemnată de SRAC
 - c) Una desemnată de comun acord
- 7.3.4. CAp va face o investigație și analiză independentă, iar decizia sa va fi definitivă.
- 7.3.5. Costurile aferente investigației vor fi suportate de către client în cazul în care CAp constată ca nefondată contestația și dispune în favoarea SRAC.
- 7.3.6. În cazul în care CAp decide că este îndreptățită contestația și decide în favoarea clientului, toate cheltuielile legate de efectuarea investigației vor fi suportate de SRAC. Prin cheltuieli necesare investigației se înțeleg toate cheltuielile efectuate cu scopul de a dispune în cazul disputei (de ex, costurile CAp, plata martorilor, expertizele, etc.).
- 7.3.7. Dacă în urma rezoluției date de către CAp, clientul care a contestat apelul se considera nedreptățit, el se poate adresa instanțelor competente, declanșând un litigiu care va fi soluționat conform prevederilor legislației române în vigoare.

8. ÎNREGISTRĂRI

- a) Dosarul reclamației / apelului cuprinde:
- b) Corespondența
- c) Rezultatul auditurilor, expertizelor, altor evaluări
- d) Soluția rezultată

9. ANEXE

Opis reclamații și apeluri