



**Procedura**

# **RECLAMAȚII – DOMENII REGLEMENTATE**

**COD: SRAC-PS-19R**

Ediție: 3

Revizie: 3

Data intrării în vigoare: 15.06.2019

	<b>Procedura RECLAMAȚII – DOMENII REGLEMENTATE</b>	<b>COD SRAC-PS-19R</b>
		<b>Ed. 3</b>
		<b>Rev. 3</b>

## LISTA ACTUALIZĂRILOR

<b>Editia</b>	<b>Revizia</b>	<b>Continutul modificarii</b>	<b>Pag. modificata</b>	<b>Data</b>
1	0	Elaborare inițială		
2	0	Trecere la 17021:2011		
2	1	Completare documente referinta	Cap. 3	03.12.2012
2	2	Modificari GES / EMAS	<i>Pg. 2-4</i>	26.08.2013
2	3	<i>Introducere referiri la directiva masini</i>	3	05.03.2014
3	0	<i>Trecere la iso 17021-1:2015</i>	<i>toate</i>	30.10.2015
3	1	Introducere referinta la ISO 17020:2012	toate	01.06.2016
3	2	<i>Actualizare documente de referinta</i>	<i>toate</i>	30.11.2016
3	3	<i>Actualizare referinte</i>		10.06.2019

	<b>Procedura RECLAMAȚII – DOMENII REGLEMENTATE</b>	<b>COD SRAC-PS-19R</b>
		<b>Ed. 3</b>
		<b>Rev. 3</b>

## **1. SCOP ȘI DOMENIU**

- 1.1. Prezenta procedura descrie modul de tratare a reclamațiilor privind organizațiile la care SRAC a evaluat conformitatea conformitatea produselor / a efectuat inspectii si incercari in raport cu cerințele directivelor / regulamentelor europene și standardelor specifice.
- 1.2. Tratarea celorlalte categorii de reclamații este prezentată în procedura PS-19.

## **2. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI**

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*).

CD – Comitet Director

DC – Director Calitate

DT – Director Tehnic

RRR- Responsabil Rezolvare Reclamatie

**NOTA:** In prezenta procedura prin termenul generic de certificare se intelege si activitatile inspectii, iar prin certificat se intelege documentul emis in urma acestor activitati.

## **3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ**

- 3.1. SR EN ISO/CEI 17065:2013 Evaluarea conformitatii. Cerinte pentru organisme care certifica produse, procese si servicii
- 3.2. SR EN ISO/CEI 17020:2012 Evaluarea conformitatii. Cerinte pentru functionarea diferitelor tipuri de organisme care efectueaza inspectii
- 3.3. SR EN ISO/CEI 17025:2018 – Cerinte generale pt competenta laboratoarelor de incercari si etalonari
- 3.4. EA-2/17INF:2014 EA document on Accreditation for notification purposes.
- 3.5. Regulament (UE) 305/2011
- 3.6. Directiva 2014/33/UE
- 3.7. Directiva 2014/31/UE
- 3.8. Directiva 2006/42/EC
- 3.9. Directiva 2010/35/UE

## **4. RESPONSABILITĂȚI**

- 4.1. **Director General**
  - 4.1.1. Coordonează activitatea de evaluare și rezolvare a reclamațiilor.

	<b>Procedura RECLAMAȚII – DOMENII REGLEMENTATE</b>	<b>COD SRAC-PS-19R</b>
		<b>Ed. 3</b>
		<b>Rev. 3</b>

- 4.1.2. Dispune măsurile care se impun în funcție de constatările RRR.
- 4.1.3. Asigură punerea la dispoziție, la cerere, tuturor părților interesate a prezentei proceduri.
- 4.2. **Director tehnic**
- 4.2.1. Declanșază procedurile de audit / inspectie neprogramat(a) și suspendare, în funcție de caz.
- 4.3. **Director Calitate**
- 4.3.1. Ține evidența reclamațiilor.
- 4.3.2. Utilizează datele rezultate din analiza și tratarea reclamațiilor pentru analiza de management.
- 4.4. **Responsabil rezolvare reclamație**
- 4.4.1. Analizează informațiile privitoare la obiectul reclamației în toate stadiile de obținere a lor.
- 4.4.2. Asigură comunicarea cu reclamantul.
- 4.4.3. Asigură comunicarea cu clientul pe problemele legate de reclamație.
- 4.4.4. Contactează toate persoanele / funcțiile necesare pentru a evalua corect situația.
- 4.4.5. Informează DG despre stadiul rezolvării reclamației.
- 4.4.6. Informează DT pentru declanșarea procedurilor de audit neprogramat și suspendare.
- 4.5. **Conducător echipă de audit/ inspectie**
- 4.5.1. Desfășoară activitățile neprogramate focalizate pe obiectul reclamației.
- 4.5.2. Transmite RRR Raportul întocmit.
- 5. PROCEDURA**
- 5.1. **Principii generale**
- 5.1.1. Procesul de tratare a reclamațiilor se supune cerințelor de confidențialitate.
- 5.1.2. Orice reclamație contra unui client certificat este adusă la cunoștința acestuia de către SRAC, la primirea reclamației sau în timpul procesului de colectare a datelor și verificare a reclamației (după cum este necesar să se clarifice sau nu o serie de aspecte legate de cele relatate de reclamant).
- 5.1.3. SRAC, prin grija RRR și în condițiile de la pct. 5.1.7:
- confirmă petentului primirea reclamației (în maxim 7 zile de la primire)
  - furnizează acestuia un răspuns privind finalizarea și modul de rezolvare a reclamației sale.
  - furnizează, la cerere, petentului informații referitoare la stadiul tratării reclamației.
- 5.1.4. Durata de rezolvare a unei reclamații este de regulă, de maxim 30 zile de la data primirii.
- 5.1.5. Dacă, din motive obiective, rezolvarea reclamației necesită un interval mai mare decât cel menționat la pct. 5.1.4, RRR informează petentul de stadiul tratării reclamației.

	<b>Procedura RECLAMAȚII – DOMENII REGLEMENTATE</b>	<b>COD SRAC-PS-19R</b>
		<b>Ed. 3</b>
		<b>Rev. 3</b>

- 5.1.6. În cazul în care se pune problema ca subiectul reclamației și / sau rezolvarea sa 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 în CD.
- 5.1.7. Nu se admit reclamațiile anonime. Reclamațiile sosite prin orice mijloc, în care expeditorul nu furnizează suficiente date pentru a putea fi identificat și contactat se consideră anonime și nu se investighează.
- 5.1.8. Pentru ca o reclamație să poată fi procesată, petentul trebuie să furnizeze ca minim, următoarele date:
- a) Nume și prenume (sau denumirea organizației reclamante)
  - b) Adresă
  - c) Telefon / fax de contact
  - d) Date care să permită identificarea celui reclamat.
  - e) Obiectul reclamației. Descrierea trebuie să se bazeze pe date, nume și fapte concrete, de la care să se poată porni investigația.
- 5.1.9. Dacă SRAC este notificat de către un organism de supraveghere a pieței privitor la nereguli constatate la un client, DG se autosesează și declanșază procesul de tratare a reclamației.
- 5.2. **Primirea reclamațiilor**
- 5.2.1. Reclamațiile primite prin fax sau poștă sunt înregistrate în Registrul de intrări / ieșiri de către secretariat.
- 5.2.2. Reclamațiile primite prin e-mail sunt tipărite de către primitor și transmise la secretariat în vederea efectuării operațiilor de la pct. 5.2.1.
- 5.2.3. Secretariatul transmite reclamația DC.
- 5.2.4. DC confirmă petentului primirea reclamației.
- 5.2.5. DC Informează clientul despre reclamația primită și-i solicită punctul de vedere.
- 5.3. **Evaluarea**
- 5.3.1. DC și DT analizează informațiile primite prin intermediul reclamației și al punctului de vedere formulat de client.
- 5.3.2. Dacă este cazul DT contactează orice alte părți care pot furniza informații care să permită evaluarea corectă a situației.
- 5.3.3. Pe baza tuturor informațiilor primite, DC și DT stabilesc dacă reclamația se confirmă sau nu se confirmă.
- 5.3.4. În caz negativ, DC informează DG și transmite răspunsul reclamantului.

	<b>Procedura RECLAMAȚII – DOMENII REGLEMENTATE</b>	<b>COD SRAC-PS-19R</b>
		<b>Ed. 3</b>
		<b>Rev. 3</b>

- 5.3.5. În cazul în care reclamația se confirmă, DT stabilește dacă este necesar să se efectueze un audit / inspectie neprogramata sau este suficient ca organizația să întreprindă acțiuni corective.
- 5.3.6. Dacă este necesară efectuarea unui audit / inspectie neprogramata, DT anunță conducatorul echipei de audit care aplică prevederile procedurii PS-16 Supraveghere și audituri neprogramate.
- 5.3.7. După efectuarea auditului, conducătorul echipei transmite DT Raportul intocmit.
- 5.3.8. Dacă, conform pct. 5.3.5, este suficient ca organizația să întreprindă unele măsuri, se procedează conform 5.4.2.
- 5.3.9. DT atașază o copie a Raportului intocmit la dosarul reclamației și predă originalul la Departamentul Analiză dosare în vederea arhivării la dosarul clientului.
- 5.4. **Concluzii și comunicare**
- 5.4.1. După ce DT are suficiente date necesare evaluării reclamației, dacă aceasta este justificată, stabilește corecțiile / acțiunile corective / preventive și le transmite factorilor implicați.
- 5.4.2. Dacă măsurile privesc organizația reclamată, AS verifică modul de implementare și comunică cele constatate DT. În funcție de cele constatate se aplică prevederile procedurii PS-17 Suspendarea, retragerea sau restrângerea domeniului de certificare.
- 5.4.3. Dacă măsurile privesc aspecte ce nu țin de organizația reclamată, DC verifică modul de implementare și comunică cele constatate DT.
- 5.4.4. DT împreună cu DC formulează răspunsurile către organizație și reclamant, în funcție de situație. Răspunsurile sunt aprobate de Directorul General / Directorul Executiv și transmite destinatarilor prin grija DC.
- 5.4.5. DT sau o persoana desemnata de acesta verifica modul de rezolvare a reclamatiei la termenele stabilite.
- 5.4.6. DC arhivează documentele privind reclamația.
- 5.4.7. Reclamațiile constituie date de intrare pentru analiza efectuată de management.
- 5.4.8. Modul de tratare a reclamațiilor este verificat în cadrul auditurilor interne.

6. **ANEXE** - Neaplicabil.