



Procedura

RECLAMAȚII

COD: SRAC-PS-19

Aprobat


DIRECTOR GENERAL

Mihaela Cristea

Ediție: 1


Revizie: 3

Data intrării în vigoare: 24.02.2016

	Procedura RECLAMAȚII	COD SRAC-PS-19
		Ed. 1
		Rev. 3

LISTA ACTUALIZĂRILOR

Editia	Revizia	Continutul modificarii	Pag. modificata	Data
1	0	Elaborare inițială		06.08.2007
1	1	Actualizare ISO 17065	toate	05.03.2015
1	2	Eliminare referiri GES	3, 4, 6	25.03.2015
1	3	Completat cu situatia in care petentul nu furnizeaza toate datele necesare	4	22.02.2016

	Procedura RECLAMAȚII	COD SRAC-PS-19
		Ed. 1
		Rev. 3

1. SCOP ȘI DOMENIU

Prezenta procedura descrie modul de tratare a reclamațiilor privind activitatea SRAC, auditorii / experții, sau funcționarea sistemelor de management ale organizațiilor certificate de SRAC.

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*).

AS – auditor Șef

CD – Comitet Director

DC – Director Calitate

DT – Director Tehnic

3. PRINCIPII GENERALE


3.1. Procesul de tratare a reclamațiilor se supune cerințelor de confidențialitate.

3.2. Directorul calitate analizează reclamația în vederea confirmării ca aceasta se referă la activități de certificare / verificare / produse certificate pentru care este responsabil, și dacă este așa desemnează, în vederea investigării acestuia, o persoană / echipă neimplicată în audit sau în luarea deciziei împotriva căreia se face reclamația.

3.3. Directorul calitate se asigură că persoanele implicate în procesul de tratare a reclamațiilor nu se găsesc 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 pentru acel client, timp de 2 ani de la încheierea consultanței sau a angajării.

3.4. Orice reclamație referitoare la un client care detine documente de certificare/ verificare emise de SRAC sau la un produs certificat este adusă la cunoștința clientului SRAC 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).

3.5. Responsabilitatea anunțării clientului reclamat revine DC.

	Procedura RECLAMAȚII	COD SRAC-PS-19
		Ed. 1
		Rev. 3

3.6. SRAC, prin grija DC sau a unei persoane desemnate de acesta și în condițiile de la pct. 4.1.3:

- 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.

3.7. Durata de rezolvare a unei reclamații este de regulă, de maxim 30 zile de la data primirii.

3.8. Dacă SRAC solicită informații suplimentare de la petent, durata de rezolvare a reclamației se prelungește, fără nici o notificare, cu intervalul de timp până la primirea răspunsului, dacă acesta este până în 30 de zile.

3.9. Dacă răspunsul nu este dat de petent în maxim 30 de zile, reclamația se închide fără nici o notificare.

3.10. Dacă, din motive obiective, independente de eventuala solicitare de informații suplimentare petentului, rezolvarea reclamației necesită un interval mai mare decât cel menționat anterior, DC direct sau prin persoane desemnate de acestea, informează petentul de stadiul tratării reclamației.

3.11. 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.


4. TRATAREA RECLAMAȚIILOR

4.1. Precizări:

4.1.1. Reclamațiile care se procesează se împart în 3 categorii:

- a) Referitoare la activitatea SRAC.
- b) Referitoare la funcționarea sistemului de management al organizațiilor certificate de SRAC, sau la produse certificate de SRAC.
- c) Referitoare la auditori / inspectori/ experți.

4.1.2. 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.

	Procedura RECLAMAȚII	COD SRAC-PS-19
		Ed. 1
		Rev. 3

4.1.3. 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.

4.1.4. 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.

4.1.5. Certificarea sistemului de management de către SRAC nu include și certificarea instalațiilor sau conformității produselor organizațiilor. În cazul unei reclamații referitoare la sistemele de management certificate, SRAC nu-și asumă nici o responsabilitate pentru producerea de pagube sau accidente în funcționarea defectuoasă sau din culpă a proceselor și instalațiilor din cadrul organizațiilor și nici pentru produsele cu defecte.

Ca urmare, reclamațiile din aceste categorii nu intră în sfera de competență a SRAC ca organism de certificare și nu se investighează.

Potentul se notifică prin grija DC.

4.2. Reclamațiile primite prin fax sau poștă sunt înregistrate în Registrul de intrări / ieșiri de către secretariat și prezentate Directorului Calitate.

4.3. Reclamațiile primite prin e-mail, în condițiile precizate la pct. 4.1, sunt tipărite de către primitor și transmise la secretariat în vederea efectuării operațiilor de la pct. 4.2.

4.4. DC analizează dacă documentul primit se încadrează în categoriile menționate la pct. 4.1.1. În caz negativ, aplică prevederile pct. 4.1.2, respectiv 4.1.5 și îl arhivează.


4.5. *Tratarea reclamațiilor care se referă la activitatea SRAC*

4.5.1. DC confirmă petentului primirea reclamației.

4.5.2. DC completează datele referitoare la reclamație într-un opus conținând rubricile din Anexa 2.

4.5.3. DC prezintă reclamația în prima ședință a Comitetul Director.

4.5.4. Acesta analizează reclamația. Dacă datele sunt suficiente, decide dacă este întemeiată sau nu.

	Procedura RECLAMAȚII	COD SRAC-PS-19
		Ed. 1
		Rev. 3

4.5.5. Dacă reclamația este întemeiată, CD stabilește corecțiile / acțiunile corective / preventive și desemnează unul sau mai mulți responsabili pentru implementare.

4.5.6. CD stabilește răspunsul către reclamant., care este transmis petentului prin grija DC.

4.5.7. DC arhivează documentele privind reclamația, verifică implementarea și eficacitatea măsurilor stabilite la pct. 4.5.5 și informează CD.

4.5.8. Dacă datele nu sunt suficiente pentru luarea unei decizii corecte, CD desemnează o persoană responsabilă pentru completarea lor.

4.5.9. Persoana / persoanele responsabile pentru completarea datelor privind reclamația nu trebuie să fi fost implicate anterior în subiectul reclamației.

4.5.10. După completare, aceasta informează CD, care procedează conform pct. 4.5.4

4.5.11. În situația în care reclamația nu este justificată, CD stabilește răspunsul, care este transmis petentului prin grija DC.

4.5.12. În ambele situații, DC arhivează dosarul reclamației.

4.6. *Tratarea reclamațiilor care se referă la funcționarea sistemului de management al unei organizații certificate de SRAC, sau la produse certificate de SRAC*

4.6.1. DC:

- înregistrează reclamația conform 4.5.2
- confirmă petentului primirea reclamației.
- Informează clientul despre reclamația primită și-i solicită punctul de vedere


(v. pct. 3.4).

4.6.2. DC și DT analizează reclamația, stabilesc dacă datele sunt suficiente și în caz afirmativ decid dacă este întemeiată sau nu.

4.6.3. DT decide de asemenea dacă este necesară efectuarea unui audit neprogramat. În caz afirmativ, desemnează Auditorul Șef și îi transmite datele necesare.

4.6.4. Auditorul Șef contactează organizația, pregătește și efectuează auditul neprogramat, după care transmite Raportul de audit DT. AS are în vedere pe lângă investigarea reclamației respective și aspectele ce țin de eficacitatea sistemului de management certificat.

4.6.5. După ce DT are suficiente date necesare evaluării reclamației, dacă aceasta este justificată, stabilește corecțiile / acțiunile corective / preventive și le transmite factorilor implicați.

	Procedura RECLAMAȚII	COD SRAC-PS-19
		Ed. 1
		Rev. 3

4.6.6. 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.

4.6.7. Dacă măsurile privesc aspecte ce nu țin de organizația reclamată, DC verifică modul de implementare și comunică cele constatate DT.

4.6.8. 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.

4.6.9. DC arhivează documentele privind reclamația.

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

4.7.1. DC înregistrează reclamația conform 4.5.2

4.7.2. DC confirmă petentului primirea reclamației.

4.7.3. DC analizează reclamația și în situația în care datele sunt suficiente și reclamația întemeiată, propune corecții, acțiuni corective / preventive, după caz., pe care le prezintă Comitetului Director.

4.7.4. CD decide dacă măsurile propuse sunt acceptabile și în caz afirmativ le aprobă sau, dacă ele nu sunt potrivite stabilește altele adecvate.

4.7.5. DC redactează răspunsul către reclamant, îl prezintă DG pentru aprobare și-l transmite petentului prin intermediul secretariatului.

4.7.6. DC informează auditorul / expertul privind măsurile luate și arhivează toate documentele legate de reclamația respectivă.

4.7.7. Dacă datele necesare luării unei decizii sunt insuficiente, DC contactează toate părțile implicate, strângând dacă este posibil informații și dovezi și din surse neutre.


4.7.8. Dacă reclamația nu se dovedește întemeiată, redactează răspunsul către petent, îl prezintă DG pentru aprobare și-l predă la secretariat în vederea transmiterii sale către destinatar, după care arhivează documentele.

4.8. Schema logica a modului de tratare a reclamațiilor este prezentată în Anexa1.

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

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

5. ANEXE

	Procedura RECLAMAȚII	COD SRAC-PS-19
		Ed. 1
		Rev. 3

5.1.Anexa 1 - Schema logica a modului de tratare a reclamațiilor

5.2.Anexa 2 – Opis reclamații – cap de tabel