



INMA - CERT
ORGANISM PENTRU CERTIFICARE PRODUSE

RECLAMAȚII ȘI APELURI

PS - 10

ELABORAT

RAC

Dr.ing. Brăcăescu Carmen

VERIFICAT

Director Executiv

Dr.ing. Alexandru Isabela

APROBAT

Președinte CD

Dr.ing. Nicolescu Mihai

Cod: PS - 10

Ediția: 9

Data ediției: 29.06.2018

Revizia: 0

Data reviziei: 29.06.2018


Pagina 1/8

Exemplar nr. _

Exemplar controlat


DA

NU

 <p>INMA - CERT</p>	<p><u>PROCEDURĂ SPECIFICĂ</u></p> <p>RECLAMAȚII ȘI APELURI</p>	<p>Cod: PS - 10 Ediția: 9 Rev. 0/data:29.06.2018 Pagina 2/8 Exemplar nr.</p>
--	--	--

CUPRINS

	pag.
1. Scop	3
2. Domeniu de aplicare	3
3. Documente de referință	3
4. Terminologie. Abrevieri	3
5. Reguli de procedură	4
6. Autorități și responsabilități	7
7. Înregistrări	7
8. Anexe	7
9. Indicatorul reviziilor	8

 INMA - CERT	<u>PROCEDURĂ SPECIFICĂ</u> RECLAMAȚII ȘI APELURI	Cod: PS - 10 Ediția: 9 Rev. 0/data:29.06.2018 Pagina 3/8 Exemplar nr.
---	---	---

1. SCOP

Prezenta procedură are drept scop precizarea modului de primire, evaluare și luare a deciziilor privind reclamațiile și apelurile.

2. DOMENIU DE APLICARE

Prezenta procedură se aplică în cadrul INMA-CERT pentru rezolvarea problemelor semnalate prin reclamații și apeluri și se referă la:

- reclamații referitoare la activitatea de certificare a INMA-CERT;
 - apeluri referitoare la deciziile de certificare luate de INMA-CERT;
- permise de la clienți sau alte părți interesate.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

3.1 SR EN ISO/CEI 17065:2013 Evaluarea conformității. Cerințe pentru organismele care certifică produse, procese și servicii.

3.2 RS-4 PR Regulament specific de acreditare pentru organismele care certifică produse, procese și servicii conform SR EN ISO/CEI 17065:2013.

4. TERMINOLOGIE. ABREVIERI

4.1 Terminologie

În procedură se utilizează termenii specifici prezentați în documentele de referință prevăzute la capitolul 3.

Pentru aplicarea corectă a prevederilor prezentei proceduri se utilizează următoarele definiții:

Reclamație – expresie a insatisfacției, alta decât apelul, de către orice persoană sau organizație, față de un organism de evaluare a conformității referitoare la activitățile aceluia organism, pentru care se așteaptă un răspuns.

Apel – cerere a furnizorului obiectului evaluării conformității înaintată organismului de evaluare sau organismului de acreditare pentru reconsiderarea de către acel organism a unei decizii pe care a luat-o în legătură cu acel obiect.

Apelul se poate referi la decizii:

- de neacordare a certificării;
- de neacordare a extinderii certificării;
- de suspendare a certificării;
- de retragere a certificării


De asemenea, se consideră apel și cererea depusă pentru reconsiderarea unei soluții date de către INMA-CERT la o reclamație.

4.2 Abrevieri

INMA-CERT- Organism de certificare produse;

CT- Comitet Tehnic;

STE - Secretariat Tehnico – Economic.

 INMA - CERT	<u>PROCEDURĂ SPECIFICĂ</u> RECLAMAȚII ȘI APELURI	Cod: PS - 10 Ediția: 9 Rev. 0/data:29.06.2018 Pagina 4/8 Exemplar nr.
---	---	---

5. REGULI DE PROCEDURĂ

5.1. Tratarea reclamațiilor

5.1.1. Tratarea reclamațiilor referitoare la activitatea de certificare a conformității produselor este nediscriminatorie.

5.1.2 Reclamațiile se primesc în termen de 15 zile de la constatarea abaterii și se rezolvă în maxim 30 zile de la data înregistrării lor la STE al INMA-CERT.

5.1.3 Reclamațiile trebuie transmise în mod oficial, în scris, la sediul INMA-CERT. Textul reclamației trebuie să conțină identificarea completă a celui care a făcut reclamația (nume, adresă, nr.telefon), a organizației din care face parte reclamantul (denumire, adresă, nr.telefon), a reprezentantului legal al reclamantului, precum și detalierea clară a obiectului reclamației.

5.1.4 Reclamațiile se pot face de către:

- clienți, privind certificarea, pe timpul desfășurării activității de evaluare a producției, împotriva practicilor exercitate de membrii echipei de audit, precum și pe timpul derulării relației contractuale, privind respectarea clauzelor stabilite prin contract;
- organizații de terță parte/persoane fizice referitoare la agenții economici care au produse certificate de către INMA-CERT.

5.1.5 Reclamația se primește de către Secretariatul Tehnico-Economic care o înregistrează prin atribuirea unui număr de intrare și a datei de intrare în Registrul unic de evidență și o transmite spre rezolvare Directorului Executiv al INMA - CERT. Totodată reclamația este înregistrată și în Registrul de Reclamații, formular F01/PS-10.

5.1.6 Directorul Executiv stabilește dacă reclamația se referă la activitatea de certificare desfășurată de INMA-CERT.

5.1.7 Dacă reclamația nu are o legătură evidentă cu obiectul de activitate ale organismului Directorul Executiv o poate respinge direct și comunică în scris acest lucru reclamantului.


5.1.8 În caz contrar, Directorul Executiv confirmă în scris reclamantului primirea, validarea și declanșarea investigării reclamației sale.

5.1.9 Directorul Executiv desemnează pentru fiecare caz în parte o Comisie de analiză a reclamației formată din personal neimplicat în certificarea respectivă (min. 3 membri dintre care unul este jurist).

5.1.10 Comisia analizează reclamația, toate documentele existente în dosarul produsului, și solicită dacă este cazul, informații suplimentare din partea echipei desemnate să evalueze conformitatea produsului.

5.1.11 Pentru clarificarea situației comisia desemnată poate purta o discuție cu reclamantul.

5.1.12 După evaluarea tuturor informațiilor, Comisia formulează concluziile analizei și le prezintă Directorului Executiv sub forma unui Proces verbal și a unei scrisori de răspuns.

 INMA - CERT	<u>PROCEDURĂ SPECIFICĂ</u> RECLAMAȚII ȘI APELURI	Cod: PS - 10 Ediția: 9 Rev. 0/data:29.06.2018 Pagina 5/8 Exemplar nr.
---	---	---

5.1.13 În cazul unei reclamații referitoare la agenții economici care au produs certificate de către INMA-CERT se pot executa evaluări speciale pentru a se stabili temeinicia reclamației și se pot lua decizii de suspendare, retragere sau restangere a certificării.

5.1.14 STE înregistrează răspunsul în Registrul de reclamații al INMA – CERT și îl transmite oficial reclamantului, cu asigurarea confidențialității asupra tuturor informațiilor.

5.2.15 Constatările și concluziile Comisiei de analiză a reclamației, copia scrisorii de răspuns, confirmarea de primire și toate documentele analizate sunt păstrate la dosarul reclamației, prin grija STE.

5.1.16 Soluția stabilită de către Comisie este transmisă Comitetului pentru Asigurarea Imparțialității dacă analiza a identificat o situație legată de imparțialitate.

5.1.17 În cazul în care în urma analizei reclamației au fost identificate neconformități în activitatea de certificare se stabilesc acțiuni ulterioare necesare pentru rezolvarea reclamației. Acestea pot fi inițierea unor acțiuni corective/preventive referitoare la activitățile efectuate de INMA-CERT sau măsuri pentru eliminarea prestațiilor neconforme. Eficacitatea acțiunilor ulterioare unei reclamații este evaluată cu ocazia auditurilor interne.

5.1.18 În cazul în care reclamantul nu este mulțumit de modul în care a fost tratată reclamația sa, acesta poate face apel în termen de 15 zile de la primirea deciziei.

5.2. Tratarea apelurilor

5.2.1 Clienții INMA-CERT nu sunt împiedicați sub nicio formă să facă uz de această cale de atac și nici nu vor fi influențați să renunțe la ea.


5.2.2 Tratarea apelurilor privind deciziile în activitatea de certificare din cadrul organismului INMA-CERT, este nediscriminatorie.

5.2.3 Decizia Comisiei de Apel privind soluționarea apelului se comunică apelantului, în termen de 30 de zile de la primirea apelului.

5.2.4 Apelurile se transmit la sediul INMA-CERT sub formă scrisă în termen de 15 zile de la data primirii deciziei legate de certificare. Textul apelului trebuie să conțină identificarea completă a apelantului (nume, adresa, telefon), identificarea produsului, contractul de certificare în baza căruia s-a evaluat conformitatea, prezentarea clară a obiectului apelului și descrierea detaliată a argumentelor acestuia, documente în susținerea apelului, data și semnătura reprezentantului legal.

5.2.5 Apelul se primește la Secretariatul Tehnico-Economic care îl înregistrează prin atribuirea unui număr de intrare și a datei de intrare în Registrul unic de evidență și îl transmite spre rezolvare Directorului Executiv al INMA - CERT. Totodată apelul este înregistrat și în Registrul de apeluri, formular F02/PS-10.

5.2.6 Directorul Executiv stabilește dacă apelul se referă la activitatea de certificare desfășurată de INMA-CERT.

 INMA - CERT	<u>PROCEDURĂ SPECIFICĂ</u> RECLAMAȚII ȘI APELURI	Cod: PS - 10 Ediția: 9 Rev. 0/data:29.06.2018 Pagina 6/8 Exemplar nr.
---	---	---

5.2.7 Dacă apelul nu are o legătură evidentă cu obiectul de activitate ale organismului Directorul Executiv îl poate respinge direct și comunică în scris acest lucru apelantului.

5.2.8 În caz contrar, Directorul Executiv confirmă în scris apelantului primirea, validarea și declanșarea investigării apelului său.

5.2.9 Directorul Executiv convoacă Comisia de Apel a INMA-CERT, care funcționează în baza „Regulamentului de organizare și funcționare a Comisiei de Apel – ROF-06” și îi pune la dispoziție apelul, dosarul produsului și alte documente pe care Comisia le solicită.

5.2.10 Membrii Comisiei de Apel sunt persoane competente în domeniul de activitate al INMA-CERT, care nu sunt implicați în niciuna dintre activitățile supuse obiectului apelului și sunt total independente față de cauza judecată.

5.2.11 La analiza apelului Comisia de Apel poate solicita apelantului depunerea oricăror documente considerate necesare pentru luarea unei decizii.

5.2.12 Comisia de Apel, dacă consideră oportun, va invita apelantul la ședința de analiză a apelului pentru a-și susține punctul de vedere.

5.2.13 Comisia de Apel analizează documentele aflate la dispoziția sa cu privire la decizia INMA-CERT în cauză și pe baza considerentelor de ordin tehnic și juridic verifică respectarea procedurilor și decide asupra modului de soluționare a apelului.

5.2.14 Concluziile Comisiei de Apel sunt prezentate Directorului Executiv sub forma unui Proces verbal și a unei scrisori de răspuns.

5.2.15 Scrisoarea către apelant este semnată și de Președintele Consiliului Director.

5.2.16 Hotărârea Comisiei de Apel este definitivă la nivelul INMA-CERT.


5.2.17 STE înregistrează răspunsul în Registrul de apeluri și îl transmite oficial apelantului, cu asigurarea confidențialității asupra tuturor informațiilor.

5.2.18 Constatările și concluziile Comisiei de Apel, copia scrisorii de răspuns, confirmarea de primire și toate documentele analizate sunt păstrate la dosarul apelului, prin grija STE.

5.2.19 Președintele Comisiei de Apel prezintă în prima ședință a Comitetului de Certificare hotărârea Comisiei cu observațiile și decizia finală.

5.2.20 În cazul în care în urma analizei apelului au fost identificate neconformități în activitatea de certificare se stabilesc acțiuni ulterioare necesare pentru rezolvarea apelului. Acestea pot fi inițierea unor acțiuni corective/preventive referitoare la activitățile efectuate de INMA-CERT. Eficacitatea acțiunilor ulterioare unui apel este evaluată cu ocazia auditurilor interne.

5.2.21 Apelanții nesatisfăcuți de răspunsurile date de Comisia de Apel a INMA-CERT la apelurile lor, pot ataca deciziile acesteia, în termen de 15 zile, prin recurs la RENAR, și alte autorități

 INMA - CERT	<u>PROCEDURĂ SPECIFICĂ</u> RECLAMAȚII ȘI APELURI	Cod: PS - 10 Ediția: 9 Rev. 0/data:29.06.2018 Pagina 7/8 Exemplar nr.
---	---	---

de reglementare, după caz, (care vor trata aceste recursuri conform procedurilor proprii) sau pot apela instanțele judecătorești.

6. AUTORITĂȚI ȘI RESPONSABILITĂȚI

6.1 Directorul Executiv

- decide asupra validității reclamației/apelului;
- desemnează comisia de analiză a reclamației;
- supune reclamația spre analiza Comisiei;
- convoacă Comisia de Apel;
- pune la dispoziția Comisiei de analiză a reclamației și Comisiei de Apel toate documentele necesare luării deciziei;
- semnează scrisoarea de răspuns către reclamant;
- participă la inițierea și implementarea de acțiuni corective și preventive pentru înlăturarea neconformităților constatate în cazul reclamațiilor justificate.

6.2 Comisia de analiză a reclamației

- analizează reclamația, datele existente la dosar, solicită informații suplimentare și stabilește soluțiile de rezolvare a reclamației;
- formulează răspunsul oficial către reclamant;
- propune acțiuni corective/preventive și urmărește implementarea lor.

6.3 Comisia de Apel

- analizează apelul, datele existente la dosar, solicită informații suplimentare și stabilește soluțiile de rezolvare a apelului;
- propune acțiuni corective/preventive și urmărește implementarea lor.

6.4 Președintele Comisiei de Apel

- formulează și semnează răspunsul oficial către apelant;
- informează Comitetul de Certificare privind decizia finală asupra soluționării apelului;

6.5 Secretariatul Tehnico-Economic

- înregistrează reclamațiile în Registrul unic de evidență și în Registrul de reclamații;
- înregistrează apelurile în Registrul unic de evidență și în Registrul de apeluri;
- asigură, la cererea reclamantului/apelantului, toate informațiile legate de stadiul tratării reclamației/apelului;
- înregistrează și transmite răspunsul către reclamant/apelant;
- arhivează documentele.

7. ÎNREGISTRĂRI

- Registrul de reclamații, formular F01/PS-10;
- Registrul de apeluri, formular F02/PS-10.

Înregistrările se păstrează pe o perioadă de 15 ani de la data ultimei înregistrări.

8. ANEXE

Procedura nu necesită anexe.