




PROCEDURA GENERALA

TRATAREA APELURILOR SI RECLAMATIILOR

Intocmit: Director General
Nume: Irena Niculita


Aprobat: Presedinte SUN CERT
NUME: Catalin Niculita

Data aprobarii: 16.03.2016
Data intrarii in vigoare: 16.03.2016

	PROCEDURA GENERALA	Cod: PG 07
	TRATAREA APELURILOR SI RECLAMATIILOR	Versiunea 6/ 16.03.2016

CUPRINS

1. SCOP
2. DOMENIU DE APLICARE
3. PROPRIETAR DE PROCES
4. DOCUMENTE DE REFERINTA
5. DEFINITII SI ABREVIERI
6. DESCRIEREA ACTIVITATII SI RESPONSABILITATI
7. INREGISTRARI SI ANEXE
8. ISTORICUL DOCUMENTULUI

	PROCEDURA GENERALA	Cod: PG 07
	TRATAREA APELURILOR SI RECLAMATIILOR	Versiunea 6/ 16.03.2016

1. SCOP

Procedura documenteaza procesul de primire, inregistrare, analiza si validare, investigare a apelurilor si reclamatiiilor precum si procesul de stabilire a actiunilor intreprinse pentru rezolvarea eficace a apelurilor si reclamatiiilor.

2. DOMENIU DE APLICARE

Procedura se aplica de catre Comisia de analiza a apelurilor pentru tratarea apelurilor, respectiv de catre Comisia de analiza a reclamatiiilor pentru tratarea reclamatiiilor;

Apelurile si reclamatiiile pot fi facute de catre beneficiarii serviciilor de certificare si instruire sau de catre clientii beneficiarilor si alte parti interesate in proces.

3. PROPRIETAR DE PROCES:

- Comisia de analiza a apelurilor pentru apeluri
- Comisia de analiza a reclamatiiilor pentru reclamatii

4. DOCUMENTE DE REFERINTA

- SR EN ISO/CEI 17000: 2005 *Evaluarea conformitatii – Vocabular si principii generale*
- SR EN ISO/CEI 17021-1: 2015 Evaluarea conformitatii. Cerinte pentru organism care efectueaza audit si certificare de sisteme de management; Partea 1- Cerinte
- ISO/TS 22003:2013 Sisteme de management al sigurantei alimentelor. Cerinte pentru organismele care efectueaza audit si certificare a sistemelor de management al sigurantei alimentelor
- SR ISO/CEI 27006:2013 Tehnologia informatiei. Tehnici de securitate. Cerinte pentru organismele care furnizeaza servicii de auditare si certificare a sistemelor de management al securitatii informatiei
- SR ISO/PAS 17003:2007 Evaluarea conformitatii. Reclamatii si apeluri. Principii si cerinte


5. DEFINITII SI ABREVIERI

5.1. DEFINITII

- **Apel** – cerere a beneficiarului serviciului de evaluare a conformitatii inaintata OEC (in speta SUN CERT) pentru reconsiderarea unei decizii pe care acesta a luat-o in legatura cu evaluarea conformitatii.

- **Reclamatie** – exprimare a insatisfactiei, alta decat apelul, de catre o persoana fizica sau organizatie fata de OEC referitoare la activitatile de certificare sau de instruire, la care se asteapta un raspuns.

- **Eficacitate** - masura in care sunt realizate activitatile planificate si obtinute rezultatele planificate.

	PROCEDURA GENERALA	Cod: PG 07
	TRATAREA APELURILOR SI RECLAMATIILOR	Versiunea 6/ 16.03.2016

5.2. ABREVIERI

OEC – Organism de Evaluare a Conformitatii

DG – Director General

ROF – Regulament de Organizare si Functionare

6. DESCRIEREA ACTIVITATILOR SI RESPONSABILITATI

6.1. PRINCIPII PENTRU TRATAREA APELURILOR SI RECLAMATIILOR

Rezolvarea eficace a apelurilor si reclamatilor constituie pentru SUN CERT, clientii sai si pentru toate partile interesate de serviciile de certificare si instruire un mijloc important de protejare impotriva erorilor, omisiunilor sau comportamentului inadecvat si un mijloc de furnizare a increderei in procesul de certificare si instruire.

La numirea Comisiei de analiza a apelurilor sau reclamatilor, Directorul General respecta urmatoarele principii:

- **impartialitate** (se evita conflictul de interese, respectiv din comisie nu fac parte persoanele reclamate sau a caror activitate face obiectul apelului/reclamatiei);
- **obiectivitate si responsabilitate** (membrii comisiei au competenta necesara evaluarii din punct de vedere tehnic si formal, si raspund pentru deciziile lor);
- **confidentialitate** (membrii comisiei raspund de protejarea informatiilor cu caracter personal ale apelantului/reclamantului, daca acesta nu si-a exprimat consimtamantul pentru difuzarea lor);
- **deschidere** (**exista un angajament** al managementului de la cel mai inalt nivel privind **DESCHIDEREA SI ACCESUL** in mod adecvat si oportun al **PUBLICULUI LA INFORMATIILE** referitoare la procesele de certificare, inclusiv la procesul de tratare a apelurilor si reclamatilor, procedura PG 07 este disponibila pe pagina web a SUN CERT; este permis accesul la informatii neconfidentiale tuturor partilor interesate care se adreseaza in scris, motivand solicitarea legate de concluziile investigarii apelurilor si reclamatilor, auditurilor specifice efectuate pentru solutionarea reclamatilor).

Investigarea si luarea decizie referitoare la apeluri si reclamatii nu va avea ca rezultat nici o actiune discriminatorie asupra apelantului/reclamantului.


Aceste principii se regasesc in Politica privind tratarea apelurilor si reclamatilor adoptata de Directorul General, politica disponibila pe pagina web a SUN CERT.

6.2. TRATAREA APELURILOR

6.2.1 GENERALITATI

Apelurile se refera de regula la:

- decizia Comitetului Tehnic privind acordarea/ mentinerea/ reinnoirea/ extinderea/ restrangerea/ suspendarea certificarii clientului;
- masurile impuse de SUN CERT referitoare la dreptul de utilizare a marcii de certificare si a certificatului de conformitate de catre client;
- raspunsurile si/sau masurile stabilite de SUN CERT ca urmare a analizei si tratarii reclamatilor primite.

	PROCEDURA GENERALA	Cod: PG 07
	TRATAREA APELURILOR SI RECLAMATIILOR	Versiunea 6/ 16.03.2016

Procesul de tratare a apelurilor de către SUN CERT presupune parcurgerea următoarelor etape:

- primirea și înregistrarea apelului;
- analiza și validarea apelului;
- investigarea apelului și adoptarea deciziei;
- închiderea apelului și inițierea și urmărirea de corecții/acțiuni corective, după caz.

6.2.2. PRIMIREA SI INREGISTRAREA APELULUI

Apelurile se fac în scris și se transmit prin curierat/posta cu confirmare de primire sau se înregistrează direct la sediul SUN CERT în termen de 5 zile lucrătoare de la data luării la cunostință a deciziei ce face obiectul apelului; după expirarea termenului de 5 zile nu se mai poate face apel.

Apelul se înregistrează în Registrul de Intrari-Iesiri și este înaintat Directorului General spre analiză și validare.

6.2.3. VALIDAREA APELULUI

Directorul General analizează conținutul apelului. Pentru a fi considerat valid, apelul trebuie să conțină cel puțin următoarele informații:

- datele de identificare ale apelantului;
- obiectul apelului cu detalii privind situația de fapt existentă;
- identificarea documentelor de referință ale căror cerințe nu sunt satisfăcute;
- anexa la apel (documente) care să susțină obiectul apelului;
- soluționarea solicitată de apelant;
- data înregistrării apelului de către apelant, semnătura și stampila acestuia;
- termenul de la data luării la cunostință a deciziei contestate de apelant și data transmiterii către SUN CERT a apelului.


SUN CERT răspunde de colectarea și verificarea tuturor informațiilor necesare pentru validarea apelului, fapt pentru care în cazul în care una din informațiile de mai sus lipsesc, DG informează în scris apelantul pentru a trimite toate elementele necesare analizei apelului.

Dacă apelantul nu furnizează toate informațiile precizate mai sus în termen de maxim 30 zile calendaristice de la data instiințării, apelul nu va fi considerat valid și se închide, DG informând în scris apelantul cu justificarea acțiunilor SUN CERT.

Dacă apelul este considerat valid, se înregistrează în Registrul de apeluri și reclamații, întranet, de către responsabilul de contract - Directorul de Certificare, înregistrare care se transmite în scris apelantului, cu confirmare de primire.

Termenul maxim de soluționare a apelurilor care nu presupun deplasare și analiză la locația apelantului este de 30 zile de la validare. Pentru apelurile a căror tratare implică deplasarea în locația apelantului, audit la locație, termenul de soluționare poate fi de maxim 60 de zile.

Apelul este monitorizat de către DG de la validarea inițială până la soluționarea apelului sau adoptarea deciziei finale. La cerere, stadiul curent al soluționării se pune la dispoziția apelantului.

	PROCEDURA GENERALA	Cod: PG 07
	TRATAREA APELURILOR SI RECLAMATIILOR	Versiunea 6/ 16.03.2016

6.2.4. INVESTIGAREA APELULUI SI ADOPTAREA DECIZIEI

Apelurile sunt investigate de membrii Comisiei de analiza a apelurilor.

Comisia de analiza a apelurilor este o structura decizionala independenta a SUN CERT, fara caracter permanent, numita si convocata de Directorul General astfel incat sa se respecte principiile de confidentialitate, impartialitate, responsabilitate si obiectivitate a deciziei. Persoanele desemnate in Comisia de analiza a apelurilor **nu** sunt implicate in activitatile de certificare/de luare a deciziei ce fac obiectul apelului respectiv.

Comisia de analiza a apelurilor are atributiile si responsabilitatile descrise in ROF, si anume:

- Se intruneste in maxim 10 zile lucratoare de la luarea la cunostinta a deciziei Directorului General de numire a Comisiei;
- Analizeaza apelul inaintat catre SUN CERT;
- Adopta hotararea privind modul de solutionare a apelului;
- Completeaza formularul de apel, cod F041 cu masurile propuse pentru rezolvarea apelului;
- Prezinta raportul intocmit catre Directorul General;
- Comunica in scris catre emitentul apelului, decizia privind solutionarea, in termenele stabilite prin prezenta procedura de la inregistrarea apelului;
- Urmareste aplicarea deciziei privind solutionarea apelului si ia masurile ce se impun.

Comisia de analiza a apelurilor va fi constituita din 3 membrii, astfel:

- Auditori cu competenta pe schema de certificare ce face obiectul apelului;
- Un jurist sau avocat care sa asigure competenta Comisiei din punct de vedere juridic.

Decizia este luata cu o majoritate a 2/3 din numarul membrilor.

Componenta Comisiei de analiza a apelurilor este comunicata in scris Apelantului pentru a elimina orice posibile conflicte de interese ce ar putea afecta impartialitatea si obiectivitatea deciziei adoptate.


La sedinta Comisiei de analiza a apelurilor poate asista si Directorul General SUN CERT si apelantul, la cererea acestuia.

Membrii Comisiei stabilesc de comun acord data la care se pot intruni in sedinta de analiza, in termen de maxim 10 zile de la data numirii Comisiei de catre Directorul General.

Pentru analiza si luarea deciziei, Comisia de analiza a apelurilor are la dispozitie prezenta procedura, procedurile de certificare SUN CERT, Regulamentul de Organizare si Functionare al SUN CERT, dosarul de certificare al clientului apelant, apelul cu documentele anexate (dupa caz).

Pentru rezolvarea intr-un mod eficace a apelului, Comisia poate solicita expertiza tehnica cu privire la subiectul mentionat in apel (poate convoca experti tehnici colaboratori ai SUN CERT pentru consultatii tehnice), inclusiv puncte de vedere ale partilor implicate sau documente suplimentare de la apelant considerate necesare pentru fundamentarea deciziei.

Toate documentele puse la dispozitie/solicitate sunt analizate din punct de vedere tehnic si juridic, se verifica respectarea procedurilor SUN CERT si se ia hotararea de aprobare sau respingere a apelului, dupa caz.

	PROCEDURA GENERALA	Cod: PG 07
	TRATAREA APELURILOR SI RECLAMATIILOR	Versiunea 6/ 16.03.2016

Comisia de analiza a apelurilor poate decide amanarea luarii deciziei pentru o data ulterioara atunci cand se constata necesitatea obtinerii unor informatii suplimentare sau efectuarea unui audit la fata locului. Amanarea luarii deciziei se aduce la cunostinta partilor interesate in termen de 3 zile calendaristice de la data intrunirii Comisiei (Director General SUN CERT, apelant, Comitet Tehnic sau alte persoane implicate in luarea deciziei initiale ce face obiectul apelului) de catre responsabilul de contract – Directorul de certificare. In acest caz, se programeaza o noua sedinta de analiza luandu-se in considerare respectarea termenului de maxim 60 de zile pentru solutionarea apelului.

Rezultatele sedintei de analiza a Comisiei de analiza a apelurilor, inclusiv amanarea luarii deciziei, se consemneaza de catre jurist in formularul de apel, cod F041 datat si semnat de toti membrii Comisiei.

Formularul de apel completat, se inregistreaza atat in Registrul de evidenta apeluri cat si in Registrul de Intrari-Iesiri de catre responsabilul de contract si este adus la cunostinta Directorului General.

6.2.5. INCHIDEREA APELULUI

Directorul General intocmeste scrisoarea oficiala de raspuns prin care transmite apelantului hotararea Comisiei de analiza a apelurilor in termenele stabilite prin prezenta procedura.

Responsabilul de contract - Directorul de Certificare tine evidenta tuturor apelurilor care au fost analizate si solutionate de Comisia de analiza a apelurilor in Registrul de evidenta apeluri si reclamatii, iar documentele aferente se arhiveaza in Dosarul de apeluri si reclamatii pentru o perioada de 6 ani.


Daca apelul a fost evaluat ca fiind **NEINTEMEIAT** (apelul este respins) si apelantul accepta decizia, atunci se inregistreaza acceptul clientului in formularul de apel si registrul de evidenta apeluri si reclamatii si se arhiveaza la dosar, nefiind cazul de initiere corectii si actiuni corective; daca apelantul nu este de acord cu decizia Comisiei, atunci apelul ramane deschis si apelantul poate ataca hotararea Comisiei in instanta de judecata in termen de 30 de zile, conform legislatiei in vigoare; daca nu se contesta decizia Comisiei in instanta in termen de 30 de zile de la instiintare, apelul se inchide definitiv.

In cazul in care decizia de **apel neintemeiat** implica suspendarea certificarii, acest fapt va fi facut public pe site-ul SUN CERT (lista clientilor suspendati).

Daca apelul a fost evaluat ca fiind **INTEMEIAT** (apelul este acceptat de Comisia de analiza a apelurilor) atunci Directorul General va trebui sa documenteze rezolvarea acestuia atat in formularul de apel cat si in Raport de actiune corectiva, cod F054 in care se specifica si corectiile si actiunile corective intreprinse cu termene de rezolvare si responsabili. Implementarea corectiilor si actiunilor corective precum si evaluarea eficacitatii actiunilor corective raman in responsabilitatea DG.

In cazul acceptarii apelului si daca taxele de certificare sunt achitate conform contract, atunci apelantul poate utiliza certificatul si marca de certificare SUN CERT.

Toate apelurile precum si modul de solutiune al acestora sunt analizate de Conducerea SUN CERT la Analiza efectuata de management.

	PROCEDURA GENERALA	Cod: PG 07
	TRATAREA APELURILOR SI RECLAMATIILOR	Versiunea 6/ 16.03.2016

6.3. TRATAREA RECLAMATIILOR

6.3.1 GENERALITATI

Reclamațiile sunt de două tipuri:

a) - reclamații de la clienții SUN CERT referitoare la:

- ✓ desfasurarea relatiei contractuale;
- ✓ procesul de comunicare dintre organism si client;
- ✓ desfasurarea activitatii de audit/instruire, practicile exercitate de membrii echipei de audit/lectori privind comportamentul si obiectivitatea constatarilor;
- ✓ neconformitati prezentate de auditorul sef la sedinta de inchidere care nu au fost acceptate de auditat;
- ✓ rezultatele obtinute de cursanti la evaluarile partiale/finale.

Nu se pot face reclamatii pentru neconformitatile emise la audit care nu au fost contestate la sedinta de inchidere a auditului. Problemele nesolutionate la sedinta de inchidere se consemneaza in rapoartele de neconformitate.

b) - reclamatii de la clienti ai organizatiilor certificate de SUN CERT referitoare la activitatile desfasurate de organizatiile in cauza.

SUN CERT certifica sistemele de management ale clientilor sai, prin urmare reclamatii referitoare la produsele cu defecte sau la pagube provocate de functionarea defectuoasa a echipamentelor din cadrul organizatiilor certificate de SUN CERT nu intra in sfera de competenta a Organismului.

Procesul de tratare a reclamatiiilor de către SUN CERT presupune parcurgerea urmatoarelor etape:

- primirea și înregistrarea reclamatiei;
- analiza si validarea reclamatiei;
- investigarea reclamatiei si adoptarea deciziei;
- închiderea reclamatiei si inițierea și urmărirea de corecții/acțiuni corective, dupa caz.


SUN CERT raspunde pentru toate deciziile la toate nivelurile procesului de tratare a reclamatiiilor.

6.2.2. PRIMIREA SI INREGISTRAREA RECLAMATIILOR

Reclamațiile se fac în scris și se transmit prin curierat/posta cu confirmare de primire sau se înregistrează direct la sediul SUN CERT în cel mult 5 zile lucratoare de la data la care a avut loc situatia reclamata.

Reclamatia se înregistrează în Registrul de Intrari-Iesiri și este înaintata spre analiza și validare Directorului General și înregistrare în Registrul de apeluri și reclamatii.

Depunerea reclamatiiilor, investigarea acestora și decizia referitoare la reclamatii nu va avea niciodata ca rezultat nici o actiune discriminatorie impotriva reclamantului.

	PROCEDURA GENERALA	Cod: PG 07
	TRATAREA APELURILOR SI RECLAMATIILOR	Versiunea 6/ 16.03.2016

6.2.3. VALIDAREA RECLAMATIEI

Directorul General analizeaza continutul reclamatiei. Pentru a fi considerat valida, reclamatia trebuie să conțină cel puțin următoarele informatii:

- datele de identificare ale reclamantului;
- datele de identificare ale organizatiei reclamate (in cazul reclmatiilor de la punctul 6.3.1 – b)
- obiectul reclamatiei cu detalii privind situația de fapt existenta;
- documente anexate la reclamatie in vederea sustinerii acesteia, numai daca e cazul;
- data inregistrarii reclamatiei de catre apelant, semnătura si stampila acestuia.

Daca reclamatia nu contine toate elementele specificate mai sus, DG informează în scris reclamantul pentru a trimite toate elementele necesare analizei reclamatiei.

Daca reclamantul nu furnizeaza toate informatiile precizate mai sus în termen de maxim 30 zile calendaristice de la data instiintarii, reclamatia nu va fi considerata valida si se inchide, DG informand in scris reclamantul cu justificarea acțiunilor SUN CERT.

Daca **reclamatia este considerata valida**, se inregistreaza in Registrul de apeluri si reclamatii de catre responsabilul de contract - Directorul de Certificare.

Termenul maxim de solutionare a reclamatii care nu presupun deplasare si analiza la locatia reclamantului este de 30 zile de la validare. Pentru reclamatii a caror tratare implica deplasarea in locatia reclamantului, audit la locatie, termenul de solutionare poate fi de maxim 60 de zile.

Reclamatia este monitorizata de catre DG de la validarea initiala pana la solutionarea ei. La cerere, stadiul curent al solutionarii se pune la dispozitia reclamantului.


6.2.4. INVESTIGAREA RECLAMATIEI

Reclamatii sunt investigate de membrii Comisiei de analiza a reclamatiiilor.

Comisia de analiza a reclamatiiilor este o structura decizionala independenta a SUN CERT, fara caracter permanent, numita si convocata de Directorul General astfel incat sa se respecte principiile de confidentialitate, impartialitate, responsabilitate si obiectivitate a deciziei. Persoanele desemnate in Comisia de analiza a reclamatiiilor **nu** sunt implicate in activitatile de certificare/instruire ce fac obiectul reclamatiei respective.

Comisia de analiza a reclamatiiilor are atributiile si responsabilitatile descrise in ROF, si anume:

- Se intruneste in maxim 10 zile lucratoare de la luarea la cunostinta a deciziei Directorului General de numire a Comisiei;
- Analizeaza reclamatia inaintata catre SUN CERT;
- Stabileste modul de solutionare a reclamatiei;
- Completeaza in Formular reclamatie cod: F041 masurile propuse pentru rezolvarea reclamatiei;
- Prezinta Directorului General concluziile rezultate din analiza reclamatiei;
- Comunica in scris catre emitentul reclamatiei, decizia privind solutionarea, in termenele stabilite prin prezenta procedura de la inregistrarea reclamatiei;
- Urmareste aplicarea deciziei privind solutionarea reclamatiiilor si ia masurile ce se impun.

	PROCEDURA GENERALA	Cod: PG 07
	TRATAREA APELURILOR SI RECLAMATIILOR	Versiunea 6/ 16.03.2016

Comisia de analiza a reclamatilor va fi constituita din 3 membrii (numiti astfel incat sa elimine orice conflicte de interese sau situatii care pot afecta imparțialitatea si obiectivitatea deciziei luate, adica alte persoane decat cele reclamate):

- Pentru reclamații de la clientii SUN CERT referitoare la desfasurarea relatiei contractuale, comunicarea, desfasurarea activitatii de audit/instruire, practicile exercitate de membrii echipei de audit/lectori etc:
 - Directorul de Certificare sau Directorul General
 - Auditori cu competenta pe schema de certificare ce face obiectul reclamatiei, respectiv lectori SUN CERT pentru serviciile de instruire.

- Pentru reclamatii de la clienti ai organizatiilor certificate de SUN CERT referitoare la activitatile desfasurate de organizatiile in cauza:
 - Directorul de Certificare sau Directorul General
 - Un membru din personalul tehnic al SUN CERT
 - Un jurist sau avocat care sa asigure competenta Comisiei din punct de vedere juridic.

In ambele cazuri, decizia este luata cu o majoritate a 2/3 din numarul membrilor.

Componenta Comisiei de analiza a reclamatilor este comunicata in scris Reclamantului pentru a elimina orice posibile conflicte de interese ce ar putea afecta imparțialitatea si obiectivitatea deciziei adoptate.

La sedinta Comisiei de analiza a reclamatilor poate asista si reclamantul, la cererea acestuia.


Membrii Comisiei stabilesc de comun acord data la care se pot intruni in sedinta de analiza, in termen de maxim 10 zile de la data numirii Comisiei de catre Directorul General.

Pentru analiza si luarea deciziei, Comisia de analiza a reclamatilor are la dispozitie prezenta procedura, procedurile de certificare SUN CERT, Regulamentul de Organizare si Functionare al SUN CERT, dosarul de certificare al clientului reclamant/reclamat respective dosarul cursantului, cu documentele anexate(dupa caz).

Pentru rezolvarea intr-un mod eficace a reclamatiei, Comisia poate solicita expertiza tehnica cu privire la subiectul mentionat in reclamatie (poate convoca experti tehnici colaboratori ai SUN CERT pentru consultatii tehnice), inclusiv puncte de vedere ale partilor implicate sau documente suplimentare de la reclamant, considerate necesare pentru fundamentarea deciziei.

Toate documentele puse la dispozitie/solicitate sunt analizate din punct de vedere tehnic si juridic, se verifica respectarea procedurilor SUN CERT si se ia hotararea de aprobare sau respingere a reclamatiei, dupa caz.

Comisia de analiza a reclamatilor poate decide amanarea luarii deciziei pentru o data ulterioara atunci cand se constata necesitatea obtinerii unor informatii suplimentare sau efectuarea unui audit la fata locului. Amanarea luarii deciziei se aduce la cunostinta partilor interesate in termen de 3 zile calendaristice de la data intrunirii Comisiei (Director General SUN CERT, reclamant, reclamat) de catre responsabilul de contract – Directorul de Certificare. In acest caz, se

	PROCEDURA GENERALA	Cod: PG 07
	TRATAREA APELURILOR SI RECLAMATIILOR	Versiunea 6/ 16.03.2016

programeaza o noua sedinta de analiza luandu-se in considerare respectarea termenului de maxim 60 de zile pentru solutionarea reclamatiei.

Rezultatele sedintei de analiza a Comisiei de analiza a reclamatiei, inclusiv amanarea luarii deciziei, se consemneaza in formularul de reclamatie, cod formular F 041 datat si semnat de toti membrii Comisiei.

Formularul de reclamatie, se inregistreaza atat in Registrul de evidenta apeluri si reclamatii cat si in Registrul de Intrari-Iesiri de catre responsabilul de contract si este adus la cunostinta Directorului General.

6.2.5. INCHIDEREA RECLAMATIEI

Directorul General intocmeste scrisoarea oficiala de raspuns prin care transmite reclamantului hotararea Comisiei de analiza a reclamatii in termenele stabilite prin prezenta procedura.

Responsabilul de contract - Directorul de Certificare tine evidenta tuturor reclamatiiilor care au fost analizate si solutionate de Comisia de analiza a reclamatiiilor in Registrul de evidenta apeluri si reclamatii, iar documentele aferente se arhiveaza in Dosarul de apeluri si reclamatii pentru o perioada de 6 ani.

Daca reclamatia a fost evaluat ca fiind **NEINTEMEIATA** (este respinsa) si reclamantul accepta decizia atunci se inregistreaza acceptul acestuia in registrul de evidenta apeluri si reclamatii si se arhiveaza la dosar, nefiind cazul de initiere corectii si actiuni corective; daca reclamantul nu este de acord cu decizia Comisiei, atunci reclamatia ramane deschis si reclamantul poate face apel care va fi tratat conform prezentei proceduri.

Daca reclamatia a fost evaluat ca fiind **INTEMEIATA** (este acceptata de Comisia de analiza a reclamatiiilor) atunci Directorul General va trebui sa documenteze rezolvarea acesteia atat in formularul de reclamatie cat si in formularul Raport de actiune corectiva, cod F054 in care se specifica atat corectiile cat si actiunile corective intreprinse cu termene de rezolvare si responsabili. Implementarea corectiilor si actiunilor corective precum si evaluarea eficacitatii actiunilor corective raman in responsabilitatea DG.

Toate reclamatiiile precum si modul de solutiune a acestora sunt analizate de Conducerea SUN CERT la Analiza efectuata de management.

7. INREGISTRARI SI ANEXE


7.1. Registrul de evidenta apeluri si reclamatii, cod: F 040

7.2. Formular apel, reclamatie cod: F 041

7.3. Registrul de intrari-iesiri

7.4. Raport de actiune corectiva/preventive, cod: F 054

Anexa – Diagrama flux

	PROCEDURA GENERALA	Cod: PG 07
	TRATAREA APELURILOR SI RECLAMATIILOR	Versiunea 6/ 16.03.2016

8. ISTORICUL DOCUMENTULUI

Cod document	Nr. Versiune	Obiectul versiunii	Data versiune	Aprobat versiune	Data difuzarii si semnatura de primire	Data retragerii si semnatura de retragere
PG 07	1	Emitere initiala	22.12.2011	22.12.2012	23.12.2012	30.09.2012
PG 07	2	Documentul a fost revizuit integral pentru rezolvarea neconformitatilor identificate cu ocazia evaluarii la sediu de catre RENAR in data de 18.09.2012.	01.10.2012	01.10.2012	01.11.2012	17.01.2013
PG 07	3	Introducere documente referinta pentru FSMS	17.01.2013	17.01.2013	18.01.2013	20.04.2013
PG 07	4	Introducere documente referinta pentru ISMS	20.04.2013	20.04.2013	20.04.2013	06.01.2014
PG 07	5	Modificare organigrama SUN CERT	06.01.2014	06.01.2014	06.01.2014	16.03.2016
PG 07	6	Revizuirea procedurii ca urmare a implementarii cerintelor SR ISO/CEI 17021-1:2015 si ISO/TS 22003:2013	16.03.2016	16.03.2016	16.03.2016	