




## PROCEDURA GENERALA

### TRATAREA APELURILOR SI RECLAMATIILOR

Intocmit: Reprezentant Management  
Nume: Irena Niculita


Aprobat: Presedinte SUN CERT  
NUME: Catalin Niculita

Data aprobarii: 09.02.2024  
Data intrarii in vigoare: 09.02.2024

	PROCEDURA GENERALA	Cod: PG 07
	<b>TRATAREA APELURILOR SI RECLAMATIILOR</b>	Versiunea 10/ 09.02.2024

## 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
	<b>TRATAREA APELURILOR SI RECLAMATIILOR</b>	Versiunea 10/ 09.02.2024

## 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 17000:2020 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
- [SR ISO 22003-1:2022 - Siguranta alimentelor. Partea 1: Cerinte pentru organismele care efectueaza audit si certificare a sistemelor de management al sigurantei alimentelor](#)
- SR EN ISO/IEC 27006:2020 - Tehnologia informatiei. Tehnici de securitate. Cerinte pentru organismele care furnizeaza servicii de auditare si certificare a sistemelor de management al securitatii informatiei
- SR ISO 50003:2021 - Sisteme de management al energiei. Cerinte pentru organismele care efectueaza auditul si certificarea sistemelor de management al energiei

## 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.

### 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 reclamatiiilor 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 increderii in procesul de certificare si instruire.

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

	PROCEDURA GENERALA	Cod: PG 07
	<b>TRATAREA APELURILOR SI RECLAMATIILOR</b>	Versiunea 10/ 09.02.2024

- **imparțialitate** (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);
- **confidențialitate** (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 reclamatiiilor, 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 reclamatiiilor, auditurilor specifice efectuate pentru solutionarea reclamatiiilor).

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 reclamatiiilor 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 reclamatiiilor primite.

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

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

### 6.2.2. PRIMIREA SI INREGISTRAREA APELULUI


Apelurile se fac in scris si se transmit prin curierat/posta cu confirmare de primire sau se inregistreaza direct la sediul SUN CERT in termen de 5 zile lucratoare de la data luarii la cunostinta a deciziei ce face obiectul apelului; dupa expirarea termenului de 5 zile nu se mai poate face apel.

Apelul se inregistreaza in Registrul de Intrari-Iesiri si este inaintat Directorului General spre analiza si validare.

### 6.2.3. VALIDAREA APELULUI

Directorul General analizeaza continutul apelului. Pentru a fi considerat valid, apelul trebuie să conțină cel puțin urmatoarele informatii:

- datele de identificare ale apelantului;
- obiectul apelului cu detalii privind situația de fapt existenta;
- identificarea documentelor de referință ale căror cerințe nu sunt satisfăcute;
- anexa la apel (documente) care să susțină obiectul apelului;
- soluționarea solicitată de apelant;
- data inregistrării apelului de catre apelant, semnătura si stampila acestuia;
- termenul de la data luarii la cunostinta a deciziei contestate de apelant si data transmiterii catre SUN CERT a apelului.

	PROCEDURA GENERALA	Cod: PG 07
	<b>TRATAREA APELURILOR SI RECLAMATIILOR</b>	Versiunea 10/ 09.02.2024

SUN CERT raspunde de colectarea si verificarea tuturor informatiilor necesare pentru validarea apelului, fapt pentru care in cazul in care una din informatiile de mai sus lipsesc, DG informează în scris apelantul pentru a trimite toate elementele necesare analizei apelului.

Daca apelantul nu furnizeaza toate informatiile precizate mai sus în termen de maxim 30 zile calendaristice de la data instiintarii, apelul nu va fi considerat valid si se inchide, DG informand in scris apelantul cu justificarea actiunilor SUN CERT.

Daca apelul este considerat valid, se inregistreaza in Registrul de apeluri si reclamatii, intranet, de catre responsabilul de contract - Directorul de Certificare, inregistrare care se transmite in scris apelantului, cu confirmare de primire.

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

Apelul este monitorizat de catre DG de la validarea initiala pana la solutionarea apelului sau adoptarea deciziei finale. La cerere, stadiul curent al solutionarii se pune la dispozitia apelantului.

#### **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.

	PROCEDURA GENERALA	Cod: PG 07
	<b>TRATAREA APELURILOR SI RECLAMATIILOR</b>	Versiunea 10/ 09.02.2024

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.

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.

### **6.3. TRATAREA RECLAMATIILOR**


#### **6.3.1 GENERALITATI**

Reclamatiiile sunt de doua tipuri:

a) - reclamații de la clientii 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.**

	PROCEDURA GENERALA	Cod: PG 07
	<b>TRATAREA APELURILOR SI RECLAMATIILOR</b>	Versiunea 10/ 09.02.2024

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 reclamatilor 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 reclamatilor.**

#### 6.2.2. PRIMIREA SI INREGISTRAREA RECLAMATIILOR

Reclamatii se fac in scris si se transmit prin curierat/posta cu confirmare de primire sau se inregistreaza direct la sediul SUN CERT in cel mult 5 zile lucratoare de la data la care a avut loc situatia reclamata.

Reclamatia se inregistreaza in Registrul de Intrari-Iesiri si este inaintata spre analiza si validare Directorului General si inregistrare in Registrul de apeluri si reclamatii.

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

#### 6.2.3. VALIDAREA RECLAMATIEI

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

- datele de identificare ale reclamantului;
- datele de identificare ale organizatiei reclamate (in cazul reclamatilor de la punctul 6.3.1 – b)
- obiectul reclamatiei cu detalii privind situatia 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 actiunilor 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 reclamatilor 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 reclamatilor.

Comisia de analiza a reclamatilor 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, imparialitate, responsabilitate si obiectivitate a deciziei. Persoanele desemnate in Comisia de analiza a reclamatilor **nu** sunt implicate in activitatile de certificare/instruire ce fac obiectul reclamatiei respective.

Comisia de analiza a reclamatilor 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;

	PROCEDURA GENERALA	Cod: PG 07
	<b>TRATAREA APELURILOR SI RECLAMATIILOR</b>	Versiunea 10/ 09.02.2024

- 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 reclamatiilor si ia masurile ce se impun.

Comisia de analiza a reclamatiilor va fi constituita din 3 membrii (numiti astfel incat sa elimine orice conflicte de interese sau situatii care pot afecta impartialitatea 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 reclamatiilor este comunicata in scris Reclamantului pentru a elimina orice posibile conflicte de interese ce ar putea afecta impartialitatea si obiectivitatea deciziei adoptate.

La sedinta Comisiei de analiza a reclamatiilor 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 reclamatiilor 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 reclamatiilor 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 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.



	PROCEDURA GENERALA	Cod: PG 07
	<b>TRATAREA APELURILOR SI RECLAMATIILOR</b>	Versiunea 10/ 09.02.2024

#### 6.2.5. INCHIDEREA RECLAMATIEI

Directorul General întocmeste scrisoarea oficială de răspuns prin care transmite reclamantului hotărârea Comisiei de analiză a reclamațiilor în termenele stabilite prin prezenta procedură.

Responsabilul de contract - Directorul de Certificare ține evidența tuturor reclamațiilor care au fost analizate și soluționate de Comisia de analiză a reclamațiilor în Registrul de evidență apeluri și reclamații, iar documentele aferente se arhivează în Dosarul de apeluri și reclamații pentru o perioadă de 6 ani.

Dacă reclamația a fost evaluată ca fiind **NEINTEMEIATA** (este respinsă) și reclamantul acceptă decizia atunci se înregistrează acceptul acestuia în registrul de evidență apeluri și reclamații și se arhivează la dosar, nefiind cazul de inițiere corectivă și acțiuni corective; dacă reclamantul nu este de acord cu decizia Comisiei, atunci reclamația rămâne deschisă și reclamantul poate face apel care va fi tratat conform prezentei proceduri.

Dacă reclamația a fost evaluată ca fiind **INTEMEIATA** (este acceptată de Comisia de analiză a reclamațiilor) atunci Directorul General va trebui să documenteze rezolvarea acesteia atât în formularul de reclamație cât și în formularul Raport de acțiune corectivă, cod F054 în care se specifică atât corecțiile cât și acțiunile corective întreprinse cu termene de rezolvare și responsabili. Implementarea corecțiilor și acțiunilor corective precum și evaluarea eficacității acțiunilor corective rămân în responsabilitatea DG.


Toate reclamațiile precum și modul de soluționare a acestora sunt analizate de Conducerea SUN CERT la Analiza efectuată de management.

#### 7. INREGISTRARI SI ANEXE

- 7.1. Registrul de evidență apeluri și reclamații, cod: F 040
- 7.2. Formular apel, reclamație cod: F 041
- 7.3. Registrul de intrări-iesiri
- 7.4. Raport de acțiune corectivă/preventivă, cod: F 054

#### 8. ISTORICUL DOCUMENTULUI

Cod document	Nr. Versiune	Obiectul versiunii	Data versiune	Aprobat versiune	Data difuzării și semnatura de primire	Data retragerii și semnatura de retragere
PG 07	1	Emitere inițială	22.12.2011	22.12.2012	23.12.2012	30.09.2012
PG 07	2	Documentul a fost revizuit integral pentru rezolvarea neconformităților identificate cu ocazia evaluării la sediu de către RENAR în data de 18.09.2012.	01.10.2012	01.10.2012	01.11.2012	17.01.2013
PG 07	3	Introducere documente referință pentru FSMS	17.01.2013	17.01.2013	18.01.2013	20.04.2013
PG 07	4	Introducere documente referință pentru ISMS	20.04.2013	20.04.2013	20.04.2013	06.01.2014
PG 07	5	Modificare organigramă SUN CERT	06.01.2014	06.01.2014	06.01.2014	16.03.2016
PG 07	6	Revizuirea procedurii ca urmare a implementării cerințelor SR ISO/CEI 17021-1:2015 și ISO/TS 22003:2013	16.03.2016	16.03.2016	16.03.2016	16.07.2018
PG 07	7	actualizare documente referință; retragere ISO 17003:2007; modificările față de versiunea anterioară sunt evidențiate în text prin font de culoare albastră	16.07.2018	16.07.2018	16.07.2018	16.01.2020

	PROCEDURA GENERALA				Cod: PG 07	
	<b>TRATAREA APELURILOR SI RECLAMATIILOR</b>				Versiunea 10/ 09.02.2024	

PG 07	8	actualizare documente referinta; modificările fata de versiunea anterioara sunt evidențiate în text prin font de culoare albastră	16.01.2020	16.01.2020	16.01.2020	01.11.2022
PG 07	9	actualizare documente referinta; modificările fata de versiunea anterioara sunt evidențiate în text prin font de culoare albastră	01.11.2022	01.11.2022	01.11.2022	09.02.2024
PG 07	10	actualizare conform referential SR ISO 22003-1:2023; modificările fata de versiunea anterioara sunt evidențiate în text prin font de culoare albastră	09.02.2024	09.02.2024	09.02.2024	