

Cuprins

- 1. Obiect și domeniu de aplicare**
 - 1.1 Obiect
 - 1.2 Domeniu de aplicare
- 2. Noțiuni, abrevieri**
- 3. Responsabilități**
- 4. Comentarii / explicații**
 - 4.1 Completarea apelurilor
 - 4.2 Înregistrarea apelurilor
 - 4.3 Audierea apelurilor
 - 4.4 Notificarea rezultatelor apelurilor
- 5. Înregistrări**
- 6. Documente la care se apelează**

Distribuirea prezentei Proceduri de sistem către alte organisme sau societăți se va face numai cu aprobarea specială a Conducătorului Executiv.

Prezentul document se află sub incidența Legii nr. 8/1996 referitoare la dreptul de autor.

		I	C	E
		S	E	N
		M	T	D

1 Obiect și domeniu de aplicare**1.1 Obiect**

Această procedură descrie principalele etape prin care apelurile la deciziile Organismului ISIM–CERT END trebuie să fie înregistrate și rezolvate.

1.2 Domeniu de aplicare

Această procedură este folosită la tratarea apelurilor făcute împotriva deciziilor Organismul de Certificare.

2 Noțiuni, abrevieri

- apel-plângere a unei persoane sau organizații privind activitatea de tratare a unei reclamații de către ISIM CERT END:
- desfășurarea procesului de certificare ;
- neacordarea certificării inițiale/recertificării ;
- restrângerea certificării ;
- suspendarea certificării ;
- retragerea certificării.

3 Responsabilități

- 3.1** Responsabilitatea controlului, aprobării și mentenanței prezentei proceduri o are Președintele Comitetului de Direcție.
- 3.2** Responsabilitatea conformității cu prezenta procedură o are Responsabilul cu Asigurarea Calității.
- 3.3** Responsabilitatea conformității cu anumite părți ale procedurii mai au și alte categorii de personal menționate în secțiunile 4 și 5 ale prezentei proceduri.

4 Comentarii / explicații**4.1 Completarea apelurilor**

- 4.1–1 Apelurile trebuie să fie înregistrate și investigate doar dacă sunt sub formă scrisă (apelurile primite în format electronic se prindează și înregistrează de secretariatul tehnic).
- 4.1–2 Apelurile vor fi luate în considerare numai dacă conțin:
 - identificarea apelantului;
 - subiectul apelului;
 - prezentarea detaliată a situației;
 - motivul depunerii apelului;
 - documente depuse în susținerea apelului,
 - data întocmirii,
 - numele și semnătura apelantului.

Apelul nu trebuie să fie depus/transmis la mai mult de 10 zile de la data luării deciziei și poate să vizeze următoarele:

- Decizia data la o reclamație transmisă.
- Rezultatele examenului
- Decizia de respingere a cererii de certificare
- Decizia de certificare

Nu sunt acceptate apelurile anonime sau cele care nu furnizează suficiente date pentru a putea fi identificat și contactat reclamantul.

RAC/CE va efectua o evaluare preliminară a apelului primit (în maxim 3 zile de la data depunerii apelului) pentru a verifica furnizarea tuturor informațiilor necesare.

În situația în care nu sunt furnizate suficiente informațiile, dar sunt menționate datele de contact ale apelantului, RAC/CE va solicita informațiile lipsă și, doar ulterior primirii acestor informații se va demara procesul de tratarea a apelurilor.

Daca nu sunt transmise informațiile solicitate de către apelant RAC va formula în scris un răspuns prin care justifică motivele respingerii apelului. Răspunsul este semnat de către CE.

- 4.1-3 Organismul ISIM CERT END are următoarele principii în tratarea apelurilor:
- tratarea imparțială și confidențială a apelurilor primite;
 - dreptul și accesul liber a tuturor clienților de a formula apeluri;
 - întreprinderea acțiunilor corective care se impun pentru rezolvarea apelurilor;
 - păstrarea tuturor înregistrărilor referitoare la apeluri.

4.2 **Înregistrarea apelurilor**

Secretariatul trebuie să mențină un registru pentru apeluri, în care trebuie indicate:

- ◇ data,
- ◇ tipul general al apelului
- ◇ sursa apelului
- ◇ comisia de examinare a apelului,
- ◇ data comunicării în scris a rezolvării apelului.

RAC va înregistra reclamația în Registrul pentru evidența apelurilor, cod **ISIM–CERT END FS 03–01**

4.3 **Tratarea apelului**

- 4.3–1 RAC/CE va transmite apelul Comisiei de apel.
- 4.3–2 Comisia de Apel este formată din două persoane, membrii ai Comitetului de Direcție, aleși pe o perioadă de 4 ani în ședința Comitetului de Direcție.
- 4.3-3 Comisia de Apeluri investighează și rezolvă apelurile la deciziile organismului ISIM CERT END.

Membrii Comisiei de Apeluri vor:

- Analiza apelul primit
- Examinează documentația transmisă de apelant
- Analizează documentele interne care sunt vizate de apel
- decide referitor la acțiunile care trebuie aplicate pentru rezolvarea apelului.

Membrii Comisiei de Apeluri realizează, către RAC/CE, un Raport constator la care atasează documentația analizată și concluziile analizei. Raportul poate să conțină și propuneri de acțiuni corective pentru a elimina cauza care a generat apelul.

Raportul constator este transmis către RAC.

Decizia Comisiei de Apeluri poate fi de acceptarea sau neacceptare a apelului.

Decizia Comisiei de Apeluri este definitivă.

Durata procesului de tratare a apelului este de 20 zile lucrătoare de la data primirii documentației de apel complete.

4.4 Notificarea rezultatelor apelurilor

- 4.4-1 - rezultatul tuturor apelurilor trebuie să fie consemnate în registru pentru apeluri iar notificarea trebuie făcută apelantului;
- 4.4-2 - dacă Comisia de Apel determină faptul că apelul este justificat investigația va continua până la determinarea posibilelor rezolvări;
- 4.4-3 - dacă Comisia de Apel determină faptul că apelul este nejustificat, notifică persoanelor care au făcut apelul că acesta a fost respins;
- 4.4-4 - rezoluțiile care necesită schimbări în procedurile operaționale trebuie să fie prezentate organismului ISIM CERT END pentru analiză;
- 4.4-5 - organismul va transmite apelantului scrisoarea conținând modul de rezolvare a
Apelului;
- 4.4-6 - în situația în care apelantul contestă modul de soluționare a apelului acesta se
poate adresa instanțelor competente.

5 Înregistrări

- ◇ Registru pentru evidența apelurilor,
- ◇ Documentația de apel,
- ◇ Raport constatator,
- ◇ Adresa de notificare a apelului.

6 Documente la care se apelează

- ◇ Rapoarte de evaluare,
- ◇ Rapoarte de neconformitate,
- ◇ Recomandarea de certificare,
- ◇ Alte documente.