

**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 reclamațiilor
  - 4.2 Înregistrarea reclamațiilor
  - 4.3 Audierea reclamațiilor
  - 4.4 Notificarea rezultatelor reclamațiilor
- 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.

		<b>I</b>	<b>C</b>	<b>E</b>
		<b>S</b>	<b>E</b>	<b>N</b>
		<b>M</b>	<b>T</b>	<b>D</b>

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

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

**1.2 Domeniu de aplicare**

Această procedură este folosită la tratarea reclamațiilor făcute împotriva deciziilor Organismului de Certificare.

**2 Noțiuni, abrevieri**

- reclamație-sesizare, în legătură cu încălcarea unui drept al unei persoane sau organizații, referitor la activitatea 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 reclamațiilor**

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

Reclamația poate să vizeze următoarele:

- Decizia luată la o activitate de certificare realizată.
- Decizia de respingere a cererii de certificare
- Decizia de certificare

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

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 reclamațiilor.

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

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

#### 4.2 **Înregistrarea reclamațiilor**

- 4.2-1 Secretariatul trebuie să mențină un registru pentru reclamații, în care trebuie indicate:

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

- 4.2-2 Secretariatul va transmite o adresă prin care se confirmă reclamantului primirea, validarea și declanșarea investigării reclamației.  
În cazul în care reclamația nu este validată i se va comunica reclamantului motivul invalidării reclamației.

#### 4.3 **Tratarea reclamației**

- 4.3-1 Reclamația va fi transmisă conducătorului executiv care va numi o comisie de analiză a reclamației. Din această comisie nu pot face parte persoane care au desfășurat activități la care se referă reclamația.

- 4.3-2 Comisia de analiză va:
- analiza toate informațiile referitoare la reclamație;
  - verifica drepturile pe care reclamantul le consideră încălcate și documentele anexate în vederea susținerii reclamației;
  - va purta discuții cu cei implicați pentru clarificarea situației privind temeinicia reclamației;
  - documenta constatările și concluziile rezultate în urma analizei reclamației;
  - stabili dacă reclamația este întemeiată și propune soluția pentru tratarea ei;
  - informa conducătorul executiv asupra modului de soluționare a reclamației în vederea transmiterii răspunsului către reclamant;
  - asigura a cererea reclamantului toate informațiile legate de stadiul tratării Reclamației.

Membrii Comisiei de reclamații vor:

- Analiza reclamația primită
- Examinează documentația transmisă de reclamant
- Analizează documentele interne care sunt vizate de reclamație

- decide referitor la acțiunile care trebuie aplicate pentru rezolvarea reclamației.

Membrii Comisiei de reclamații 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 reclamația.

Raportul constator este transmis către RAC.

Decizia Comisiei de reclamații poate fi de acceptare sau neacceptare a reclamației.

Decizia Comisiei de reclamații nu este definitivă și poate fi contestată prin apel.

Durata procesului de tratare a reclamației este de 20 zile lucrătoare de la data primirii documentației de reclamație completă.

#### **4.4 Notificarea rezultatelor reclamației**

- 4.4-1 - rezultatul tuturor reclamațiilor trebuie să fie consemnate în registru pentru reclamații iar notificarea trebuie făcută reclamantului;
- 4.4-2 - dacă comisia de analiză a reclamației determină faptul că reclamația este justificată se vor stabili măsurile corective pentru rezolvarea ei;
- 4.4-3 - dacă comisia de analiză a reclamației determină faptul că reclamația este nejustificată, notifică persoanelor care au făcut -o că aceasta a fost respinsă
- 4.4-5 - organismul va transmite reclamantului scrisoarea conținând modul de rezolvare a reclamației;
- 4.4-6 - în situația în care reclamantul contestă modul de soluționare a reclamației acesta poate face apel la decizia comisiei de reclamații.

#### **5 Înregistrări**

- ◇ Registru pentru evidența reclamațiilor,
- ◇ Documentația de reclamație,
- ◇ Raport constator,
- ◇ Scrisoare de notificare a reclamației.

#### **6 Documente la care se apelează**

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