	PROCEDURA	Cod P.MRC.OCS.5.3.02
	TRATAREA RECLAMATIILOR SI APELURILOR	Ediția:6
		Revizia: 2
		Pagina: 1/8


**APROBAT**  
**DIRECTOR EXECUTIV MRC**  
**Dr.ing. Maria-Magdalena POENARU**

**15.12.2021**

**PROCEDURA**  
**TRATAREA RECLAMATIILOR SI APELURILOR**  
**COD P.MRC.OCS.5.3.02**


Intocmit,  
**RESPONSABIL CALITATE**  
**Anghel Adriana**

Avizat,  
**DIRECTOR CERTIFICARE,**  
**Davitoiu Alexandru**  
**Poenaru Liana**  
**Gagiu Flori-Gianina**  
**Burada Cristian Oliviu**  
**Manta Florin**

	PROCEDURA	Cod P.MRC.OCS.5.3.02
	TRATAREA RECLAMATIILOR SI APELURILOR	Ediția:6
		Revizia: 2
		Pagina: 2/8

**LISTA DE CONTROL A EDIȚIEI/REVIZIEI:**

Nr. Crt.	Obiectul modificărilor	Fisa de modificare	Data	Intocmit
5/0	Completare Anexa 2 - P1	FM nr.242	29.01.2015	A.Padeanu
5/1	Corelare cu noile cerinte de acreditare si certificare	FM nr.254	15.11.2015	A.Padeanu
5/2	Corelare cu cerintele Directivei 2009/48/CE privind siguranta jucariilor	FM nr. 280	06.01.2017	A. Anghel
5/3	Corelare cu cerintele standardului de acreditare SR ISO/CEI 27006:2016; Corelarea cu cerintele standardului de certificare ISO 13485:2016	FM nr.281 FM nr.282	16.01.2017	A. Anghel
5/4	Completare cu prevederi privind certificarea produselor cf. Regulamentului (UE) nr. 305/2011 (comercializarea produselor pentru constructii)	FM nr. 283	28.04.2017	A. Anghel
5/5	Corelare cu cerintele standardelor de acreditare si certificare sisteme (SR ISO/IEC TS 17021-9, respectiv SR ISO 37001:2017)	FM nr. 291	20.12.2017	A. Anghel
6/0	Modificari documente de referinta	FM nr. 307	06.07.2018	A. Anghel
6/1	Revizuire proces reclamatie vs. apel	FM nr. 327	10.07.2019	A. Anghel
6/2	Modificare elemente identitate vizuala MRC (logo, marca)	FM nr. 357	15.12.2021	A. Anghel

	<b>PROCEDURA</b>	Cod P.MRC.OCS.5.3.02
	<b>TRATAREA RECLAMATIILOR SI APELURILOR</b>	Ediția:6
		Revizia: 2
		Pagina: 3/8

## 1. SCOP si DOMENIU

Prezenta procedura descrie modul de tratare a reclamatilor si apelurilor prezentate de organizații ale caror sisteme de management/produse sunt certificate, operatorii certificați eco sau de catre alte parti, referitor la activitatile MRC de certificare, supraveghere, suspendare, retragere, anulare a certificării si inspecție mijloace de masurare. Procedura se aplica tuturor reclamatilor sau apelurilor aduse la cunostiinta MRC.

## 2. DOCUMENTE DE REFERINTA

Documentele de referință aplicabile sunt menționate in:

2.1 Manualul sistemului de management al organismul de certificare produse din domeniul reglementat MRC-OCS, cod MSM-03, ediția si revizia in vigoare;

2.2 Manualul sistemului de management al organismul de certificare sisteme MRC-OCS, cod MSM-01, ediția si revizia in vigoare.

## 3. DEFINITII SI ABREVIERI

### 3.1. Definitii

Reclamatie = Exprimare a insatisfacției, alta decât apelul, de către orice persoană sau organizație, referitor la activitățile MRC sau ale unui organism certificat/produs certificat.

Apel (recurs) = Cerere a unui solicitant sau a unei organizatii certificate pentru reconsiderarea oricarei decizii nefavorabile emise de organismul de certificare referitor la statutul de certificare dorit.

### 3.2. Abrevieri:

MRC = Miscarea Romana pentru Calitate

OI = Organism de Inspecție

CEPA = Colegiul de Etica Profesionala si Apel

CC = Comitetul de Certificare

RD = Responsabil de dosar

CD = Consiliul Director

DC = Director Certificare

DT=Director Tehnic OI

DM = Dispozitive Medicale

S = Secretariat

## 4. RESPONSABILITATI

Responsabilitatea generala a procesului revine Presedintelui CEPA. Ca indicator de performanta se stabileste eliminarea reclamatilor si contestatiilor din vina MRC.

## 5. PROCEDURA

Conform diagramei de proces prezentata in Anexa 1.

Detalii privind activitatile procesului sunt prezentate in Anexa 2.

## 6. FORMULARE UTILIZATE


6.1. Comunicare

cod F.MRC.OCS.5.3.02.1

6.2. Registrul reclamatilor si apelurilor

cod F.MRC.OCS.5.3.02.2

Modelele de la pct 6.1 si 6.2. sunt anexate

	<b>PROCEDURA</b>	<b>Cod P.MRC.OCS.5.3.02</b>
	<b>TRATAREA RECLAMATIILOR SI APELURILOR</b>	<b>Ediția:6</b>
		<b>Revizia: 2</b>
		<b>Pagina: 4/8</b>


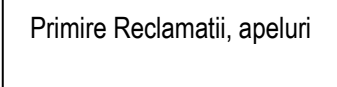
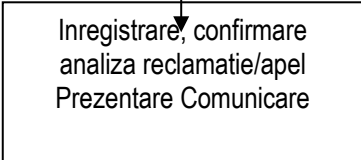
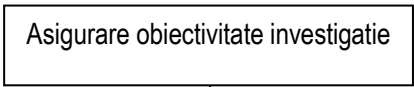
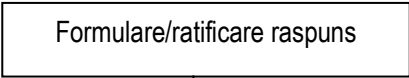
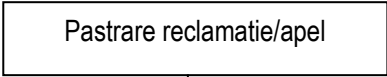

## 7. PROCEDURI/INSTRUCIUNI CONEXE


7.1 Regulament de organizare si functionare a CEPA cod I.MRC.OCS. 2.2.03

## 8. DISPOZITII FINALE

Procedura intra in vigoare la data aprobarii de catre Directorul Executiv al MRC.


### ANEXA 1. DIAGRAMA DE PROCES.

Responsabil		Diagrama proces	Documente si Inregistrari
			
Secretariat MRC	P1		F.MRC.OCS.5.3.02.2
Director executiv Director certificare Responsabil Calitate CEPA	P2		F.MRC.OCS.5.3.02.1 - Comunicare (mail, fax, scrisoare, etc) F.MRC.OCS.5.3.02.2
Persoana desemnata	P3		Rezolutie Director Executiv privind desemnarea
Director Executiv MRC	P4		Adresa cu antet MRC
Director certificare	P5		Dosar certificare Validare/verificare
			


	PROCEDURA	Cod P.MRC.OCS.5.3.02
	TRATAREA RECLAMATIILOR SI APELURILOR	Ediția:6
		Revizia: 2
		Pagina: 5/8

## ANEXA 2. DETALII DE PROCES

Pasi proces	Comentarii – Explicatii
P1	<p>1. Reclamațiile se pot referi la:</p> <p>1.1. activitățile MRC/organizațiile sau operatorii care solicită sau au obținut certificarea sistemului de management/ produsului, respectiv certificare eco sau dețin un raport de inspecție.</p> <p>1.2. activitățile desfășurate de auditori/evaluatori/inspectori în timpul auditului/evaluării/inspecției, privind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- atitudinea și comportamentul necorespunzătoare ale auditorilor/inspectoarelor;</li> <li>- abateri de la cerințele standardelor, reglementărilor aplicabile;</li> <li>- nepăstrarea confidențialității asupra informațiilor ce privesc organizația/operatorului care solicită sau a obținut certificarea;</li> <li>- accesul discriminatoriu la informațiile și procedurile de certificare.</li> </ul> <p>1.3. echipa de audit/evaluare/inspecție, atunci când unul sau mai mulți membri ai echipei sunt susceptibili de a nu fi obiectivi</p> <p>1.4. neconformitățile formulate și a recomandărilor echipei de audit/inspecție</p> <p>1.5. deciziile CC de neacordare, suspendare, retragere, anulare a certificatelor.</p> <p>Reclamația se formulează către Organismul de certificare.</p> <p>2. Apeluri</p> <p>Apelurile împotriva deciziilor CC de neacordare, de suspendare, de retragere și anulare a certificării, respectiv împotriva rezultatelor auditurilor/ evaluărilor/ inspecțiilor efectuate se soluționează de către CEPA, împreună cu directorul de certificare.</p> <p>Soluțiile elaborate privind modul de rezolvare a apelurilor sunt prezentate Consiliului Director care își asumă responsabilitatea punerii în aplicare a acestor soluții. În cazul în care organizația/ operatorul care a făcut apelul consideră că acesta nu a fost rezolvat în mod corespunzător de MRC, poate face apel la organismul de acreditare a cărui decizie rămâne definitivă.</p>
P2	<p>Reclamația sau apelul se înregistrează în momentul primirii la sediul MRC, în registrul reclamațiilor și apelurilor (existent pt. MRC-OCS, respectiv MRC-OI) de către responsabilul de dosar. După înregistrare, primirea reclamației este confirmată organizației sau persoanei care a formulat-o. Ulterior, atât reclamația cât și confirmarea de primire a acesteia se atașează de către responsabilul de dosar, la dosarul de certificare/inspecție al organizației/operatorului în cauză. Responsabilul de dosar prezintă dosarul de certificare/inspecție, completat cu reclamația sau apelul, Directorului Executiv al MRC, în cel mult o zi de la înregistrare. Acesta împreună cu directorul de</p>

	PROCEDURA	Cod P.MRC.OCS.5.3.02
	TRATAREA RECLAMATIILOR SI APELURILOR	Ediția:6
		Revizia: 2
		Pagina: 6/8

	<p>certificare si responsabilul calitatii analizeaza reclamatia sau apelul si stabilesc daca aceasta este efectul unei abateri sau neconformitati.</p> <p>CEPA analizeaza apelul si stabileste solutia de rezolvare dupa care este comunicata, impreuna cu apelul si dosarul de certificare/inspectie catre Consiliul Director in maxim 15 zile de la de la intrunirea CEPA. Membrii Consiliului Director analizeaza solutia CEPA in cadrul unei reuniuni CD si isi asuma responsabilitatea pentru aplicarea ei. Asumarea de catre CD a solutiei CEPA este consemnata in procesul verbal al reuniunii CD.</p> <p>In cazul in care reclamația si apelul au drept cauza neconformitati în activitatea MRC, se analizeaza cauzele acestora si se stabilesc actiuni corective pentru eliminarea acestora si prevenirea aparitiei de noi neconformitati.</p> <p>Se considera ca reclamația/apelul au fost inchise dupa evaluarea eficacitatii actiunilor corective adoptate.</p>
P3	<p>Ancheta se deruleaza in conditii de etica profesionala si de confidentialitate asupra informatiilor. Personalul MRC, inclusiv cel din conducere nu este implicat in anchetarea sau investigarea niciunei reclamatii sau apel daca a desfasurat in mod direct in ultimii doi ani in activitati care ar putea afecta obiectivitatea investigatiei referitoare la organizatia/operatorul sau alta parte implicata in apel.</p>
P4	<p>Responsabilul de dosar intocmeste si transmite organizatiei adresa de instiintare despre deciziile privind modul de rezolvare a reclamatiei sau apelului. Adresa de instiintare a organizatiei despre decizia de rezolvare a reclamatiei sau apelului este expediată in maxim 30 de zile de la primirea reclamatiei sau apelului.</p>
P5	<p>Inregistrările referitoare la reclamație/apel (toate documentele care au legătura cu reclamația/ apelul incepand de la reclamația propriu-zisa si finalizand cu raspunsul MRC) sunt arhivate (pastrate) in dosarul de certificare/inspectie al organizatiei/operatorului care a formulat reclamația, apelul.</p>

	PROCEDURA	Cod P.MRC.OCS.5.3.02
	TRATAREA RECLAMATIILOR SI APELURILOR	Ediția:6
		Revizia: 2
		Pagina: 7/8

MRC

### COMUNICARE

Nume, prenume organizatie contestatara:.....

Nr. Certificat/Raport inspectie/Certificat inspectie

Domeniile/produsele certificate/inspectate


Nr. si data adresei de reclamatie, apel.....

Obiectul reclamatiei, apelului:.....

CONTINUT (documente referinta, solutii, propuneri, solutii, etc)

Anexe: file (daca este cazul)

Director Executiv/Director certificare

	PROCEDURA		Cod P.MRC.OCS.5.3.02
	TRATAREA RECLAMATIILOR SI APELURILOR		Ediția:6
			Revizia: 2
			Pagina: 8/8

### REGISTRU RECLAMATII, APELURI

Nr. crt	Nr. si data primirii reclamatiei, recursului,	Organizatia/operatorul *(adresa, telefon, fax)	Nr. Dosar de certificare / Inscrisoare	Obiectul reclamatiei, recursului, apelului	Personal sau compartiment implicat	Catre cine este formulata	Modul de rezolvare	Adresa de instiintare a modului de solutionare	Observa tii
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9