

	PROCEDURA COMUNA	Cod P.MRC.5.3.02
	TRATAREA RECLAMATIILOR SI APELURILOR	Ediția:7
		Revizia: 0
		Pagina: 1/9

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

10.11.2023

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

Întocmit,
 MANAGER CALITATE
 Anghel Adriana

Avizat,
 DIRECTORI CERTIFICARE,
 Davitoiu Alexandru-SM
 Savescu Petre-SMSA
 Poenaru Liana-DR MID/NAWI
 Gruia Loredana-DR ECO
 Burada Cristian Oliviu -DR-C
 Manta Florin- DR-J
 Dragoș Aron – DR-PED
 Sandi Cristina -CERT

cod F.MRC.1.2.02.1 rev. 2

	PROCEDURA COMUNA	Cod P.MRC.5.3.02
	TRATAREA RECLAMATIILOR SI APELURILOR	Ediția:7
		Revizia: 0
		Pagina: 2/9

LISTA DE CONTROL A EDIȚIEI/REVIZIEI:

Nr. Crt.	Obiectul modificărilor	Fisa de modificare	Data	Intocmit
7/0	EDITIE NOUA-Recodificare - procedura comuna MRC; revizuire pentru corelare cu prevederi aferente Organismului de certificare persoane MRC-CERT; completari cu privire la modul de tratare de reclamatiiilor si apelurilor	FM nr. 400	10.11.2023	A.Anghel

cod F.MRC.1.2.02.2 rev. 2

	PROCEDURA COMUNA	Cod P.MRC.5.3.02
	TRATAREA RECLAMATIILOR SI APELURILOR	Ediția:7
		Revizia: 0
		Pagina: 3/9

1. SCOP si DOMENIU

Prezenta procedura descrie modul de tratare a reclamațiilor si apelurilor prezentate de organizații ale căror sisteme de management/produse sunt certificate, operatorii certificați eco, candidații sau persoanele certificate sau de către alte părți interesate, referitor la activitățile MRC in cadrul organismelor de certificare persoane, sisteme si produse (MRC-OCS/CERT), supraveghere, suspendare, retragere, anulare a certificării. Procedura se aplica tuturor reclamațiilor sau apelurilor aduse la cunoștință MRC.

2. DOCUMENTE DE REFERINTA

Documentele de referință aplicabile sunt menționate in:

2.1 Manualul sistemului de management al organismului de certificare persoane MRC-CERT, cod MC-01, 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.

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

3. DEFINITII SI ABREVIERI

3.1. Definitii

Reclamatie = Exprimare a insatisfactiei, alta decât apelul, de către orice persoană sau organizație, către organismul de certificare in legatura cu activitățile organismului sau ale unei persoane/produs/organizatii certificate, la care se așteaptă un răspuns.

Apel = cerere a unui solicitant (candidat sau persoana certificata), organizatie certificata de reconsiderare a oricărei decizii luate de organismul de certificare în legătură cu statutul de certificare dorit.

3.2. Abrevieri:

MRC-OCS=Miscarea Romana pentru Calitate-Organismul de certificare sisteme si produse

MRC-CERT=Miscarea Romana pentru Calitate-Organismul de certificare persoane

CTA/CTR=Comisia de tratare a reclamatiei/apelului

CEPA = Colegiul de Etica Profesionala si Apel

DC = Director Certificare

MC=Manager Calitate

RD = Responsabil de dosar

CC=Comitetul de Certificare

4. RESPONSABILITATI

Responsabilitățile și autoritățile funcțiilor implicate decurg din capitolul 5 al prezentei proceduri. Ca indicator de performanta se stabileste eliminarea reclamatiiilor si apelurilor din vina MRC.

	PROCEDURA COMUNA	Cod P.MRC.5.3.02
	TRATAREA RECLAMATIILOR SI APELURILOR	Ediția:7
		Revizia: 0
		Pagina: 4/9

5. PROCEDURA

Conform diagramei de proces prezentata in Anexa 1.

Detalii privind activitatile procesului sunt prezentate in Anexa 2.

6. FORMULARE UTILIZATE

6.1. Proces verbal al sedinte CTR/CTA cod F.MRC.5.3.02.1

6.2. Registrul reclamatiiilor si apelurilor cod F.MRC.5.3.02.3

Modelele de la pct 6.1 - 6.2. sunt anexate.

7. PROCEDURI/INSTRUCTIUNI CONEXE

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

8. DISPOZITII FINALE

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

	PROCEDURA COMUNA		Cod P.MRC.5.3.02
	TRATAREA RECLAMATIILOR SI APELURILOR		Ediția:7
			Revizia: 0
			Pagina: 5/9

ANEXA 1. DIAGRAMA DE PROCES.

Responsabil		Diagrama proces	Documente si Inregistrari
		START	
Secretariat MRC	P1	Primire Reclamatii, apeluri	
DEx DC MC CEPA	P2	Înregistrarea reclamației/apelului, stabilirea validității reclamației / apelului	F.MRC.5.3.02.3 Comunicare (mail, fax, scrisoare, etc)
Persoane desemnate	P3	Stabilirea Comisiei de Tratare a Reclamației/Apelului	Rezolutie Director Executiv privind desemnarea
CTR/CTA/CEPA	P4	Tratarea reclamației/apelului Stabilirea concluziilor.	F.MRC.5.3.02.1
DEx DC MC	P5	Formulare raspuns	Adresa cu antet MRC
MC, DC	P6	Pastrare reclamație/apel Monitorizarea reclamațiilor	Dosar reclamatii F.MRC.5.3.02.1 Adresa cu antet MRC
		STOP	

	PROCEDURA COMUNA	Cod P.MRC.5.3.02
	TRATAREA RECLAMATIILOR SI APELURILOR	Ediția:7
		Revizia: 0
		Pagina: 6/9

ANEXA 2. DETALII DE PROCES

Pasi proces	Comentarii – Explicatii
P1	Reclamațiile/apelurile primite prin fax sau poștă sunt înregistrate în Registrul de intrări/ieșiri de către secretariat. Reclamațiile primite prin e-mail, sunt tipărite de către primitor și transmise la secretariat în vederea înregistrării. Reclamantul/apelantul trebuie să furnizeze minim, următoarele date: • Nume și prenume (sau denumirea organizației reclamante) • Adresă • Telefon / mail de contact • Date care să permită identificarea celui reclamat. • Obiectul reclamației/apelului; descrierea trebuie să se bazeze pe date, nume și fapte concrete, de la care să se poată porni investigația. • Semnătura reclamantului (în cazul persoanelor fizice) sau a reprezentantului legal (în cazul persoanelor juridice). • Declarație a reclamantului privind faptul că dovezile care însoțesc reclamația, au fost obținute fără a se încălca legea (daca este cazul) Nu se admit reclamații/apeluri anonime. 1. RECLAMATIILE pot fi referitoare la: 1.1 personalul MRC implicat în certificare, respectiv activitățile desfășurate de auditori/ examinatori/ evaluatori/ inspectori în timpul auditului/ examinării/ evaluării/ inspecției (ex. comportament necorespunzător al personalului implicat în certificare, nepastrarea confidențialității asupra informațiilor ce privesc clientul/operatorul care solicită sau a obținut certificarea, susceptibilitate de a nu fi obiectivi, neconformități formulate etc). 1.2 activitățile MRC de certificare persoane/sisteme de management/ produse din domeniul reglementat. (ex. abateri de la cerințele standardelor, reglementărilor aplicabile, accesul discriminatoriu la informațiile și procedurile de certificare, etc) 1.3 organizațiile/persoanele care au obținut certificarea MRC sau produsele operatorilor/ organizațiilor certificate de MRC. 2. APELURILE pot fi referitoare la cererea unui solicitant (candidat sau persoana certificată) sau organizație certificată, de reconsiderare a oricărei decizii luate de organismul de certificare în legătură cu statutul de certificare dorit (decizii de certificare, de respingere a solicitării de certificare, etc).
P2	DEx și DC analizează informațiile primite prin intermediul reclamației/apelului și decide dacă este întemeiată și se încadrează în situațiile prevăzute la P1, pentru a putea fi tratată conform prezentei proceduri. DC cu sprijinul MC, completează datele referitoare la reclamație/apel în "Registrul de reclamații și apeluri" cod F.MRC.5.3.02.3.

	PROCEDURA COMUNA	Cod P.MRC.5.3.02
	TRATAREA RECLAMATIILOR SI APELURILOR	Ediția:7
		Revizia: 0
		Pagina: 7/9

	Dupa inregistrare, DC prezinta dosarul de certificare/inspectie, completat cu reclamația sau apelul, Directorului Executiv al MRC, in cel mult o zi de la inregistrare. Acesta impreuna cu DC si MC analizeaza reclamația sau apelul si stabilesc daca aceasta este efectul unei abateri sau neconformitati de la regulile, procedurile, politicile MRC si/sau Regulamente/Directive/Standarde.
P3	Ancheta se deruleaza in conditii de etica profesionala si de confidentialitate asupra informatiilor. Pentru tratarea reclamațiilor/apelurilor întemeiate se va constitui Comisia de Tratare a Reclamațiilor/Comisia de Tratare a Apelurilor, din care fac parte experti/evaluatori/inspectori/auditori (după caz) recunoscuti de MRC, altii decât cei care a fost implicați in activitățile de examinare/certificare/inspecție. DC va pune la dispozitia CTR/CTA toate documentele si informatiile necesare pentru tratarea reclamației/apelului. DEx, în urma consultării cu DC, stabileste componența CTR/CTA, respectând următoarele criterii: - Imparțialitate și obiectivitate: membrii CTR/CTA sunt numiți astfel încât să fie evitat orice fel de conflict de interese, din CTR/CTA nu fac parte persoane vizate direct de reclamație/apel; - Competență: membrii CTR/CTA sunt numiți astfel încât să se asigure competența necesară evaluării din punct de vedere tehnic și formal a situației prezentate; - Confidențialitate: membrii CTR/CTA răspund de asigurarea confidențialității informațiilor furnizate de reclamant/apelant, au semnat angajamentul de confidențialitate și au acces la toate informațiile și documentele SMC. CTR/CTA, în ansamblu, trebuie să îndeplinească următoarele cerințe de competență: - cunoștințe referitoare la standardul de acreditare aferent speței reclamației/apelului; - cunoștințe referitoare la procesul de certificare și cerințele aferente schemei de certificare aplicabilă reclamației/apelului în cauză; - cunoștințe referitoare la ghiduri și documente obligatorii, dacă este aplicabil reclamației/apelului în cauză; - cunoașterea domeniului tehnic aferent reclamației.
P4	CTR/CTA analizează: - documentele prezentate de reclamant/apelant și înregistrările aferente dosarului de certificare/ solicitarea pe baza căroră s-a luat decizia care constituie obiectul reclamației/apelului; - punctele de vedere ale tuturor funcțiilor implicate în luarea deciziei de certificare/ analiza a cererii, dupa caz; - orice alt document considerat necesar.

	PROCEDURA COMUNA	Cod P.MRC.5.3.02
	TRATAREA RECLAMATIILOR SI APELURILOR	Ediția:7
		Revizia: 0
		Pagina: 8/9

	După ce se colectează și se analizează suficiente dovezi și informații, CTR/CTA consemnează în Procesul verbal al ședinței cod F.MRC.5.3.02.1, rezumatul analizei reclamației/apelului și elaborează draftul adresei de înștiințare a reclamantului/ apelantului cu privire la decizia de soluționare, pe care o prezintă CEPA. Termenul de tratare a unei/unui reclamații/apel nu poate depăși 90 de zile. CEPA aprobă soluția de rezolvare sau solicită, după caz, efectuarea de verificări suplimentare și/sau consultarea unor experți tehnici din Comitetele Tehnice. În cazul în care CEPA trebuie să se pronunțe cu privire la aspecte juridice invocate de apel sau care decurg din speța care face obiectul apelului, aceasta poate solicita un punct de vedere oficial din partea unui jurist. În cazul în care apelantul consideră că apelul nu a fost rezolvat în mod corespunzător de MRC, poate face apel la organismul de acreditare a cărui decizie rămâne definitivă.
P5	Soluția de rezolvare este comunicată DEx, prin procesul verbal al ședinței CEPA, în vederea definitivării și transmiterii adresei de înștiințare despre deciziile privind modul de tratare a reclamației sau apelului. Adresa de înștiințare a organizației despre decizia de tratare a reclamației sau apelului este expediată în maximum 90 de zile de la primirea reclamației sau apelului.
P6	În cazul în care reclamația și apelul au drept cauză neconformități în activitatea MRC, se analizează cauzele și se stabilesc acțiuni corective pentru eliminarea acestora și prevenirea apariției de noi neconformități. Înregistrările referitoare la reclamație/apel (toate documentele care au legătură cu reclamația/ apelul începând de la reclamația propriu-zisă și finalizând cu răspunsul MRC sunt arhivate (pastrate) în dosarul de certificare/inspecție al clientului/operatorului care a formulat reclamația/apelul. Reclamațiile/apelurile constituie date de intrare pentru analiza efectuată de management. Modul de tratare al reclamațiilor/apelurilor este verificat în cadrul auditurilor interne.

	PROCEDURA COMUNA		Cod P.MRC.5.3.02
	TRATAREA RECLAMATIILOR SI APELURILOR		Ediția:7
			Revizia: 0
			Pagina: 9/9

REGISTRU RECLAMATII SI APELURI

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

cod: F.MRC.5.3.02.3 rev.3

PROCESUL VERBAL

AL SEDINTEI COMISIEI DE TRATARE A RECLAMATIILOR/APELURILOR

1. Data

2. Scopul sedintei :

- Reclamatie/apel nr./data
- Date identificare reclamant/apelant:
- Categoria/Obiectul reclamatiei/apelului:

3. Membrii CTR/CTA:

SEMNATURI

-
-
-

-
-
-

4. Rezumatul analizei CTR/CTA: *(documente referinta, solutii, propuneri, nr. certificat/ raport audit-examniare-evaluare-inspectie, domeniile/ produsele/ persoanele certificate/ inspectate, etc, dupa caz)*

5. Concluzii CTR/CTA

6. Anexe:

- Draft adresa instiintare reclamant/apelant
- file (daca este cazul)

cod: F.MRC.5.3.02.1 rev.0