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

14.04.2026

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
Sandi Cristina -CERT

cod F.MRC.1.2.02.1 rev. 2

LISTA DE CONTROL A EDIŢIEI/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 reclamatiilor si apelurilor	FM nr. 400	10.11.2023	A.Anghel

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 organizaţie, către organismul de certificare in legatura cu activităţile 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 reclamatiilor si apelurilor 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. Proces verbal al sedinte CTR/CTA cod F.MRC.5.3.02.1

6.2. Registrul reclamatiilor 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.

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 reclamatie/apel Monitorizarea reclamațiilor	Dosar reclamatii F.MRC.5.3.02.1 Adresa cu antet MRC
		STOP	

ANEXA 2. DETALII DE PROCES

Pasi proces	Comentarii – Explicatii
P1	Reclamaţiile/apelurile primite prin fax sau poştă sunt înregistrate in Registrul de intrări/ieşiri de către secretariat. Reclamaţiile primite prin e-mail, sunt tipărite de către primitor şi transmise la secretariat în vederea înregistrării. Reclamantul/apelantul trebuie să furnizeze minim, următoarele date: • Nume şi 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 şi fapte concrete, de la care să se poată porni investigaţia. • 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 in certificare, respectiv activitatile desfasurate de auditori/ examinatori/ evaluatori/ inspectori in timpul auditului/ examinarii/ evaluarii/ inspectiei (ex. comportament necorespunzator al personalului implicat in certificare, nepastrarea confidentialitatii asupra informatiilor ce privesc clientul/operatorul care solicita sau a obtinut certificarea, susceptibilitate de a nu fi obiectivi, neconformitati formulate etc). 1.2 activitatile MRC de certificare persoane/sisteme de management/ produse din domeniul reglementat. (ex. abateri de la cerintele standardelor, reglementarilor aplicabile, accesul discriminatoriu la informatiile si procedurile de certificare, etc) 1.3 organizatiile/persoanele care au obtinut certificarea MRC sau produsele operatorilor/ organizatiilor certificate de MRC. 2. APELURILE pot fi referitoare la cererea unui solicitant (candidat sau persoana certificata) sau organizatie certificata, de reconsiderare a oricărei decizii luate de organismul de certificare în legătură cu statutul de certificare dorit (decizii de certificare, de respingere a solicitarii de certificare, etc).
P2	DEx si DC analizează informațiile primite prin intermediul reclamației/apelului si decide daca este întemeiată si se încadrează în situatiile prevazute la P1, pentru a putea fi tratata conform prezentei proceduri. DC cu sprijinul MC, completează datele referitoare la reclamaţie/apel în "Registrul de reclamații si apeluri" cod F.MRC.5.3.02.3.

	Dupa inregistrare, DC prezinta dosarul de certificare/inspectie, completat cu reclamatia sau apelul, Directorului Executiv al MRC, in cel mult o zi de la inregistrare. Acesta impreuna cu DC si MC analizeaza reclamatia 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 implicati in activitățile de examinare/certificare/inspecție. DC va pune la dispozitia CTR/CTA toate documentele si informatiile necesare pentru tratarea reclamatiei/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 cărora s-a luat decizia care constituie obiectul reclamatiei/apelului; - punctele de vedere ale tuturor funcțiilor implicate în luarea deciziei de certificare/ analiza a cererii, dupa caz; - orice alt document considerat necesar.

	După ce se colectează si se analizează suficiente dovezi si informații, CTR/CTA consemneaza in Procesul verbal al sedintei cod F.MRC.5.3.02.1, rezumatul analizei reclamației/apelului si elaboreaza draftul adresei de instiintare a reclamantului/ apelantului cu privire la decizia de soluționare, pe care o prezinta CEPA. Termenul de tratare a unei/unui reclamatii/apel nu poate depasi 90 de zile. CEPA aproba solutia 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. In cazul in care apelantul considera ca apelul nu a fost rezolvat in mod corespunzator de MRC, poate face apel la organismul de acreditare a carui decizie ramane definitiva.
P5	Solutia de rezolvare este comunicata DEx, prin procesul verbal al sedintei CEPA, in vederea definitivarii si transmiterii adresei de instiintare despre deciziile privind modul de tratare a reclamatiei sau apelului. Adresa de instiintare a organizatiei despre decizia de tratare a reclamatiei sau apelului este expediata in maxim 90 de zile de la primirea reclamatiei sau apelului.
P6	In cazul in care reclamaţia si apelul au drept cauza neconformitati în activitatea MRC, se analizeaza cauzele si se stabilesc actiuni corective pentru eliminarea acestora si prevenirea aparitiei de noi neconformitati. Inregistrarile referitoare la reclamatie/apel (toate documentele care au legatura cu reclamatia/ apelul incepand de la reclamatia propriu-zisa si finalizand cu raspunsul MRC sunt arhivate (pastrate) in dosarul de certificare/ inspectie al clientului/operatorului care a formulat reclamatia/apelul. Reclamațiile/apelurile constituie date de intrare pentru analiza efectuata de management. Modul de tratare al reclamațiilor/apelurilor este verificat in cadrul auditurilor interne.

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