

Extras

Tratarea Reclamațiilor și Apelurilor

Organismul de Certificare a Sistemelor de Management

6.2 TRATAREA APELURILOR

6.2.1 Generalități

6.2.1.1 Solicitanții de certificare pot face apeluri împotriva următoarelor decizii luate de OCSM în procesul de certificare:

- decizia de refuz a unei solicitări.
- decizia de neacordare a certificării;
- decizia de suspendare a certificării;
- decizia de neacordare a extinderii certificării;
- decizia de retragere a certificării;

6.2.1.2 Solicitanții certificării au dreptul să înainteze apeluri asupra deciziilor OC SM, în termen de cel mult 5 zile lucrătoare, de la data la care apelantul a luat cunoștință cu decizia sau situația contestată.

6.2.1.3 Apelurile parvenite de la solicitanții certificării, asupra deciziilor OC SM, se transmit Administratorului interimar al Î.S. CMAC, care numește Comisia de Apel, prin Ordin. Comisia de Apel (CA), este constituită din 3 membri și activează în baza Regulamentului CA, R-03. Comisia de Apel este numită în baza criteriilor de competență, independență, obiectivitate și imparțialitate.

În cazul în care apelul vizează aspecte tehnice, la evaluare participă și un specialist recunoscut în domeniu (cu respectarea clauzei de imparțialitate).

6.2.1.4 Procesul de tratare a apelurilor de către OC SM include etapele:

- primirea și înregistrarea apelului;
- validarea apelului;
- evaluarea/investigarea apelului;
- analiza și luarea deciziei;
- închiderea apelului.

6.2.2 Primirea și înregistrarea apelului

6.2.2.1 Secretarul CA – Managerul Calitate, primește apelul și verifică conținutul acestuia, pentru a constata dacă conține informații privind:

a) denumirea organizației:

- adresă;
- cod poștal, oraș;
- număr de telefon;
- e-mail.

b) descrierea cauzei care a generat apelul;

c) data, semnătura;

d) lista documentelor anexate (după caz).

Apelurile se primesc prin delegat, poștă, e-mail.

6.2.2.2 Secretarul CA înregistrează apelul în Registrul de reclamații/apeluri, PSM-07:Rg01, în care se va stabili un număr unic de înregistrare și recepționează documentele de referință, informează conducătorul OC SM și președintele CA.

Registrul de reclamații/apeluri, PSM-07:Rg01, cuprinde următoarea informație:

- numărul de înregistrare a apelului/reclamației;

Organismul de Certificare a Sistemelor de Management

- data recepționării apelului/reclamației;
- denumirea apelant/reclamant;
- subiectul apelului/reclamației;
- acțiunea corectivă și realizarea ei;
- responsabilul pentru îndeplinirea AC;
- nr/data răspuns apel/reclamație;
- acceptul/refuzul apelantului/reclamantului la decizia/acțiunea corectivă luată de către OC SM.

6.2.2.3 Apelantul este informat (după posibilitate) imediat, prin poștă, telefon sau e-mail, de către secretarul CA, privind confirmarea de primire a apelului.

6.2.2.4 OC SM trebuie să prezinte apelantului, după posibilitate, rapoarte despre evoluția lucrărilor de soluționare a apelului și rezultatele finale.

6.2.3 Validarea apelului

6.2.3.1 Pentru a fi considerat valid, apelul trebuie să cuprindă informații privind următoarele aspecte:

- date de identificare ale apelantului;
- obiectul apelului cu detalii privind situația de fapt;
- identificarea documentelor de referință, ale căror cerințe nu sunt satisfăcute;
- declarație din partea apelantului că nu a mai fost adresată o astfel de sesizare unei alte entități și că nu se află în litigiu cu OC SM;
- data și semnătura reprezentantului legal al organizației apelante.

OC SM își rezervă dreptul de a nu analiza și a nu decide privitor la situațiile, asupra cărora s-au pronunțat instanțe judecătorești sau alte instituții competente.

6.2.3.2 Conducătorul OC SM desemnează o persoană (care nu a participat la audit și la luarea deciziei la apelul dat), care va fi responsabilă pentru colectarea și perfectarea documentelor, referitoare la obiectul apelului și analiza prealabilă a acestuia. Analiza prealabilă a apelului se efectuează pentru a determina dacă apelul este întemeiat și pentru a determina cauzele apariției acestui apel.

6.2.3.3 În cazul când apelul este justificat, persoana responsabilă înregistrează apelul în registru, elaborează un plan de acțiuni necesare pentru soluționare, stabilește responsabilitățile și termenele de executare.

6.2.3.4 În cazul unui apel nejustificat, persoana responsabilă pregătește, în adresa apelantului, un răspuns oficial, cu justificarea corectitudinii acțiunilor OC.

6.2.3.5 Documentele perfectate, rezultatele analizei și acțiunile elaborate se transmit pentru examinare la CA, nu mai târziu de 5 zile din momentul înregistrării apelului.

6.2.4 Evaluarea/investigarea apelului

6.2.4.1 Secretarul transmite președintelui CA apelul și documentele de referință pentru examinare.

6.2.4.2 Președintele CA programează data examinării apelului și convocării ședinței. Secretarul CA anunță membrii comisiei și reprezentanții părților, apelurile cărora vor fi evaluate, privind locul, data și timpul ședinței comisiei.

Organismul de Certificare a Sistemelor de Management

6.2.4.3 CA se întrunește în ședința de lucru la data convenită, dar nu mai târziu de 5 zile din data înregistrării apelului. Ședința CA se consideră deliberativă în prezența tuturor membrilor ei.

6.2.4.4 La ședință asistă membrii CA, conducătorul OC și persoana care a depus apelul, dacă dorește să-și prezinte oficial cazul.

6.2.4.5 CA examinează apelul, împreună cu documentele aferente, pentru validarea lui. Analizarea și rezolvarea apelului se face în intervalul de timp – 30 zile lucrătoare, de la data numirii Comisie de Apel.

6.2.4.6 CA adoptă o decizie referitor la apel. Deciziile se adoptă cu majoritatea voturilor membrilor comisiei.

6.2.4.7 CA comunică în scris decizia sa apelantului, precum și conducătorului OC SM. Rezultatele examinării apelurilor și decizia CA se consemnează într-un proces verbal, PSM-07:F01, care este întocmit de secretarul CA, se semnează de către membrii CA și se aprobă de președinte.

6.2.4.8 În procesul verbal se vor menționa termenele și modul de atacare de către apelant a hotărârii Comisiei de Apel.

6.2.4.9 Secretarul CA, în termen maxim de 5 zile din data emiterii deciziei, transmite un exemplar al procesului verbal persoanei, care a depus apelul, unul – conducătorului OC SM și al treilea exemplar – se păstrează în dosarul CA, la secretar, care este responsabil de urmărirea îndeplinirii deciziei luate de către CA.

6.2.4.10 Necesitatea efectuării unei expertize suplimentare se consemnează în procesul-verbal și se transmite respectiv OC, care îl analizează și stabilește modul de realizare a expertizei respective.

6.2.4.11 Apelurile, deciziile primite la soluționarea lor, precum și acțiunile ulterioare luate se înregistrează în Registrul de reclamații și apeluri PSM-07:Rg01 și se păstrează în mapa CSM-11 „Comisia de Apel”.

6.2.5 Închiderea apelului

6.2.5.1 Dacă apelantul acceptă decizia sau acțiunea propusă, atunci decizia sau acțiunea trebuie îndeplinită și înregistrată.

6.2.5.2 Conducătorul OC întreprinde corecțiile respective sau stabilește acțiunile corective adecvate pentru rezolvarea apelului și îndeplinirea deciziei CA.

6.2.5.3 Dacă apelantul respinge decizia sau acțiunea propusă, atunci apelul va rămâne deschis. Acest fapt se înregistrează în Registrul de reclamații și apeluri, PSM-07:Rg01, iar apelantul trebuie informat la formele alternative disponibile de recurs intern și extern.

6.2.5.4 Realizarea și evaluarea eficienței acțiunilor corective sunt ținute sub control de către Managerul Calitate. Conducătorul OC continuă să monitorizeze evoluția apelului, până când toate opțiunile rezonabile de recurs intern și extern sunt epuizate sau apelantul este satisfăcut.

Organismul de Certificare a Sistemelor de Management

6.2.5.5 Personalul desemnat din OC expediază apelantului o înștiințare oficială despre finalizarea procesului de tratare a apelului.

6.2.5.6 În cazul respingerii apelului, decizia CA este notificată și adusă la cunoștință în scris clientului. Dacă în timp de 15 zile lucrătoare, OC SM nu primește nici un răspuns de insatisfacție referitor la apelul tratat, atunci feedback-ul din partea apelantului poate fi considerat pozitiv.

6.2.5.7 Hotărârea Comisiei de Apel poate fi atacată în instanța de judecată în termen de 30 de zile, conform legislației în vigoare.

6.2.5.8 OC SM este responsabil pentru toate deciziile la toate nivelurile procesului de tratare a apelurilor.

6.3 TRATAREA RECLAMAȚIILOR

6.3.1 Generalități

6.3.1.1 Reclamațiile recepționate de către OC SM, în conformitate cu SM SR ISO/PAS 17003:2011 se

împart în categorii:

- reclamații cu privire la evaluarea conformității și modul de funcționare a sistemului de management;
- reclamații cu privire la calitatea serviciului prestat sau a prestării acestuia (reclamații generale);
- reclamații cu privire la comportamentul membrilor echipei de audit pe parcursul auditului.

Aceste reclamații reprezintă o parte a unui proces și se tratează în conformitate cu SM ISO 10002:2021 (cap.6.4).

6.3.1.2 La primirea unei reclamații, organismul de certificare trebuie să confirme, dacă reclamația se referă la activitățile de certificare de care este responsabil și, dacă este așa, trebuie să se ocupe de aceasta. Dacă reclamația se referă la un client certificat, examinarea reclamației trebuie să ia în considerare eficacitatea sistemului de management certificat.

6.3.1.3 OC SM va aduce la cunoștința clientului certificat despre orice hotărâre în timp adecvat, de regulă, 5 zile lucrătoare de la data la care reclamantul a sesizat situația.

6.3.1.4 Reclamațiile se rezolvă, în cadrul OC SM, de către Comisia de analiză a reclamațiilor, numită de către conducătorul de vârf. Aceasta este formată din cel puțin 3 persoane, care au competența de a evalua reclamația, atât din punct de vedere tehnic, cât și formal.

6.3.1.5 Comisia de analiză a reclamațiilor este alcătuită din persoane, selectate în baza criteriilor de competență, independență, obiectivitate și imparțialitate. Totodată, membrii CTR trebuie:

- să cunoască standardul de referință aferent reclamației;
- să cunoască procesul de certificare și cerințele OC SM, aferente schemei de certificare aplicabile reclamației în cauză;
- să cunoască domeniul tehnic corespunzător;
- să posede abilitatea de a evalua situația prezentată în reclamație;
- să posede capacitatea de analiză și sinteză.

Investigațiile/evaluările suplimentare vor fi efectuate/analizate de alte persoane decât cele reclamate.

Comisia de analiză a reclamațiilor este statutară atunci când se întrunesc toți membrii.

Organismul de Certificare a Sistemelor de Management

6.3.1.6 Procesul de tratare a reclamațiilor de către OC SM include etapele:

- primirea și înregistrarea reclamației;
- validarea reclamației;
- evaluarea/investigarea reclamației;
- analiza și luarea deciziei;
- închiderea reclamației.

6.3.1.7 Procesul de tratare a reclamațiilor se supune cerințelor de confidențialitate, în măsura în care se referă la reclamant și la subiectul reclamației. În orice caz, OC SM împreună cu reclamantul, după validarea reclamației, vor stabili dacă subiectul reclamației trebuie făcut public și în ce măsură.

6.3.2 Primirea și înregistrarea reclamației

6.3.2.1 Managerul Calitate primește reclamația și verifică conținutul acesteia, pentru a constata dacă conține informații privind:

- a) denumirea organizației;
 - adresa;
 - codul poștal, oraș;
 - număr de telefon;
 - e-mail.
- b) descrierea cauzei care a generat reclamația;
- c) data, semnătura;
- d) lista documentelor anexate (după caz).

Reclamațiile se primesc și prin delegat, poștă, e-mail. În cazul în care se constată lipsa unora din informațiile stabilite, Managerul Calitate solicită completarea lor de către reclamant.

6.3.2.2 În cazul adresării reclamației sub formă de scrisoare, pe numele Administratorului interimar, ea este ulterior redirecționată conducătorului OC SM. Reclamațiile comunicate prin telefon sau verbal se înregistrează de către personal în registru. Fiecare reclamație este transmisă și adusă la cunoștința conducătorului OC SM.

Conducătorul OC SM, după examinare, transmite reclamația Managerului Calitate, care o înregistrează în Registrul de reclamații și apeluri PSM-07:Rg01, în care se va stabili un număr unic de înregistrare și va recepționa documentele de referință. Reclamațiile de ordin general se primesc prin delegat, poștă, e-mail.

6.3.2.3 Reclamația este urmărită de către Responsabilul SM de la primirea inițială, de-a lungul întregului proces până când reclamantul este satisfăcut sau este luată decizia finală. Stadiul curent se pune la dispoziția reclamantului la cerere.

6.3.2.3 Reclamantul este informat imediat, prin poștă, telefon sau e-mail, de către Managerul Calitate, privind confirmarea de primire a reclamației.

6.3.3 Validarea reclamației

OC SM își asumă întreaga responsabilitate pentru colectarea și verificarea informațiilor pentru validarea reclamației.

Organismul de Certificare a Sistemelor de Management

6.3.3.1 Pentru a fi considerată validă, reclamația trebuie să cuprindă informații privind următoarele aspecte:

- date de identificare ale reclamantului;
- obiectul reclamației cu detalii privind situația de fapt;
- identificarea documentelor de referință ale căror cerințe nu sunt satisfăcute;
- declarație din partea reclamantului dacă nu a mai fost adresată o astfel de sesizare unei alte entități și că nu se află în litigiu cu OC SM;
- data și semnătura reprezentantului legal al organizației apelante;
- acceptul reclamantului de a participa la ședință.

6.3.3.2 Cauzele care generează reclamații, de regulă, pot fi:

- neconformitățile, care pot avea loc la îndeplinirea lucrărilor sau perfectarea documentelor;
- documentele neadecvate ale sistemului de management al OC SM;
- managementul neadecvat al procesului;
- neîndeplinirea cerințelor organismului de acreditare.

6.3.3.3 Reclamația înregistrată este analizată de către conducătorul OC SM, pentru:

- a determina dacă reclamația într-adevăr este generată de o deficiență în activitatea OC;
- a determina cauza acestei reclamații;
- a elabora acțiunile corective necesare.

6.3.3.4 Documentele perfectate, rezultatele analizei și acțiunile elaborate sunt transmise Comisiei de analiză a reclamațiilor, pentru examinare și luarea deciziei.

6.3.4 Evaluarea/investigarea reclamației

6.3.4.1 Pentru clarificarea situației, privind temeinicia reclamației, Comisia de analiză a reclamațiilor din cadrul OC SM va examina reclamația și va purta o discuție cu cei implicați.

6.3.4.2 Managerul Calitate comunică reclamantului data ședinței de examinare a reclamației, în scopul participării acestuia pentru a-și prezenta oficial cazul, dacă dorește.

6.3.4.3. Comisia de analiză a reclamațiilor se întrunește în ședința de lucru, nu mai târziu de 5 zile din data înregistrării reclamației.

6.3.4.4. Comisia examinează reclamația, împreună cu documentele aferente, pentru validarea lor.

În cadrul examinării sunt verificate solicitările și drepturile pe care reclamantul le consideră încălcate.

În cazul dacă reclamația se referă la un client certificat, examinarea trebuie să ia în considerare eficacitatea SM certificat. Analizarea și rezolvarea reclamației se face în intervalul de timp – 30 zile de la data înregistrării. Rezultatele examinării reclamațiilor și decizia comisiei se consemnează în Procesul verbal al ședinței Comisiei de analiză a reclamațiilor (PSM-07:F:02).

6.3.4.5 În urma examinării se pot lua următoarele decizii:

- se acceptă reclamația și se stabilesc măsurile corective adecvate pentru rezolvarea obiectului reclamației;
- se respinge reclamația (în cazul în care aceasta se consideră neîntemeiată) și se comunică reclamantului.

Organismul de Certificare a Sistemelor de Management

Dacă este necesar, se cercetează toate circumstanțele și informațiile relevante în legătură cu o reclamație. Nivelul cercetării trebuie să fie proporțional cu gravitatea, frecvența apariției și severitatea reclamației.

6.3.4.6 Rezultatele examinării reclamațiilor și decizia Comisiei se consemnează în Procesul verbal al ședinței Comisiei de analiză a reclamațiilor (PSM-07:F:02), care este întocmit de secretar, se semnează de către membrii Comisiei și se aprobă de Administratorul interimar al Î.S. CMAC.

Secretarul Comisiei, în termen de 3 zile din data emiterii deciziei, transmite un exemplar al procesului verbal persoanei, care a depus reclamația, unul – conducătorului OC SM și al treilea exemplar – se păstrează la secretar, care este responsabil de urmărirea îndeplinirii deciziei luate de către Comisie.

Necesitatea efectuării unei expertize suplimentare se consemnează în procesul-verbal, unde se stabilește modul de realizare a expertizei respective.

6.3.4.7 Reclamațiile, deciziile, primite la soluționarea lor, precum și acțiunile ulterioare luate, se înregistrează în Registrul de reclamații și apeluri (PSM-07:Rg01) și se păstrează în mapa CSM-11.

6.3.4.8 Conducătorul OC SM răspunde reclamantului printr-o scrisoare, căruia îi comunică și acțiunile întreprinse. Scrisoarea de răspuns se înregistrează tot în Registrul de reclamații/apeluri, PSM-07:Rg01.

6.3.4.9 Ca urmare a unei cercetări corespunzătoare, OC oferă un răspuns, de exemplu să corecteze problema și să prevină apariția ei în viitor.

6.3.5 Închiderea reclamației

6.3.5.1. Dacă reclamantul acceptă decizia sau acțiunea propusă, atunci decizia sau acțiunea trebuie îndeplinită și înregistrată.

6.3.5.2. Dacă reclamantul respinge decizia sau acțiunea propusă, atunci reclamația va rămâne deschisă. Acest fapt se înregistrează în registrul de evidență a reclamației, iar reclamantul trebuie informat la formele alternative disponibile de recurs intern și extern.

6.3.5.3. Realizarea și evaluarea eficienței acțiunilor corective sunt ținute sub control de Conducătorul OC SM și Managerul Calitate. Personalul OC continuă să monitorizeze evoluția reclamației, până când toate opțiunile rezonabile de recurs intern și extern sunt epuizate sau reclamantul este satisfăcut.

6.3.5.4. OC SM expediază reclamantului o înștiințare oficială despre finalizarea procesului de tratare a reclamației. Dacă în timp de 15 zile lucrătoare, OCSM nu primește nici un răspuns de insatisfacție referitor la reclamația tratată, atunci feedback-ul din partea reclamantului poate fi considerat pozitiv.

6.3.5.5. În cazul respingerii reclamației, decizia OC SM este notificată și adusă la cunoștință clientului, în scris.

Organismul de Certificare a Sistemelor de Management

6.4 Controlul reclamațiilor de ordin general

6.4.1 Reclamațiile de ordin general, care pot fi tratate conform prezentei proceduri, se pot referi la următoarele situații:

- timpul exagerat de răspuns la apelurile telefonice;
- conturile de plată cu sume greșite;
- încălcarea normelor etice de către personal;
- prezentarea incompletă a informațiilor despre serviciile prestate, etc.

6.4.2 Procesul de tratare a reclamațiilor de ordin general, de către OC SM, include următoarele etape:

- primirea și înregistrarea reclamațiilor;
- întreprinderea imediată a acțiunilor;
- evaluarea/investigarea reclamației;
- închiderea reclamației.

6.4.3 Primirea și înregistrarea reclamațiilor

6.4.3.1 Managerul Calitate primește reclamația, o înregistrează în PSM-07:Rg01 și verifică conținutul acesteia, pentru a constata dacă conține informații privind:

- descrierea obiectului reclamației și a datelor relevante care o susțin;
- soluționarea cerută;
- practicile organizaționale aferente reclamate;
- date despre solicitant;
- acțiuni luate imediat (dacă există).

6.4.3.2 Primirea fiecărei reclamații este confirmată imediat reclamantului (de exemplu prin poștă, telefon sau e-mail).

6.4.4 Evaluarea/investigarea reclamației

6.4.4.1 După primirea fiecărei reclamații, se efectuează evaluarea inițială în raport cu unele criterii precum severitatea, implicarea asupra securității, complexitatea, impactul, necesitatea și posibilitatea întreprinderii imediate ale unor acțiuni.

Nivelul investigării ar trebui să fie proporțional cu gravitatea, frecvența apariției și severitatea reclamației.

6.4.4.2 După evaluarea respectivă, OC SM propune acțiuni care vor soluționa problema și vor preveni repetarea acesteia în viitor. Dacă reclamația nu poate fi rezolvată imediat, atunci ar trebui tratată într-o manieră care să ducă la rezolvare eficace, cât de curând posibil.

6.4.4.3 Decizia sau orice acțiune întreprinsă referitoare la reclamație, care este relevantă pentru reclamant sau personalul implicat, se comunică îndată ce decizia sau acțiunea este luată.

6.4.5 Închiderea reclamațiilor de ordin general

6.4.5.1 Dacă reclamantul acceptă decizia sau acțiunea propusă, atunci decizia sau acțiunea trebuie îndeplinită și înregistrată.

Organismul de Certificare a Sistemelor de Management

6.4.5.2. Dacă reclamantul respinge decizia sau acțiunea propusă, atunci reclamația va rămâne deschisă. Acest fapt se înregistrează în registrul de evidență a reclamației și reclamantul trebuie informat la formele alternative disponibile de recurs intern și extern.

6.4.5.3. Realizarea și evaluarea eficienței acțiunilor corective sunt ținute sub control de conducătorul OC SM și *Managerul Calitate*. Personalul OC continuă să monitorizeze evoluția reclamației, până când toate opțiunile rezonabile de recurs intern și extern sunt epuizate sau reclamantul este satisfăcut.

6.4.5.4. Conducătorul OC expediază reclamantului o înștiințare oficială despre finalizarea procesului de tratare a reclamației.

6.5 Procedura de tratare a apelurilor și reclamațiilor este accesibilă publicului pe pagina **web:** www.e-cmac.md .