

**APROBAT**  
**Conducător OCpr – INM**  
\_\_\_\_\_ **Teodor BÎRSA**  
“ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ **2020**

**PROCEDURĂ GENERALĂ**

**RECLAMAȚII ȘI APELURI**

**PG 7.13 OCpr – INM**


**Ediția 03**



## CUPRINS

<b>1 Scop și domeniu de aplicare</b> .....	3
<b>2 Referințe</b> .....	3
<b>3 Terminologie și abrevieri</b> .....	3
<b>4 Descrierea activității</b> .....	3
4.1 Reclamația.....	3
4.2 Apel.....	4
4.3 Înregistrarea reclamației/apelului.....	4
4.4 Analiza reclamației/apelului.....	4
4.5 Tratarea apelului	5
<b>5 Responsabilități</b> .....	5
<b>6 Înregistrări</b> .....	6
Pagina de înregistrare a modificărilor .....	7

Responsabilitatea	Numele	Funcția	Semnătura	Data
Elaborat	Berghii Ghennadii	Expert		
Coordonat	Bejenaru Diana	Manager SM		

 <b>ORGANISMUL de CERTIFICARE a PRODUSELOR (OCpr-INM)</b>	<b>SISTEMUL de MANAGEMENT</b>	Ediția 03 din 12.10.2020
	PG 7.13 OCpr – INM	Pagina 3 din 7

## 1 Scop și domeniu de aplicare

Prezenta procedură descrie modul de tratare a reclamațiilor și apelurilor depuse de clienții OCpr - INM sau de alte părți, referitor la activitățile OCpr – INM, privind certificarea produselor (mijloacelor de măsurare), suspendarea, retragerea, anularea certificării. Procedura are ca scop:

- a) reacționarea promptă la reclamațiile clienților cu privire la serviciile acordate;
- b) depistarea cauzelor ce au provocat reclamațiile;
- c) determinarea acțiunilor corective necesare;
- d) reacționarea promptă la apelurile depuse referitoare la deciziile emise de către OCpr -INM;
- e) satisfacerea doleanțelor clientului prin implementarea acțiunilor corective aprobate sau revizuirea deciziilor adoptate.

## 2 Referințe

**SM SR EN ISO/IEC 17065:2013** Evaluarea conformității. Cerințe pentru organisme care certifică produse, procese și servicii

**Manualul calității OCpr – INM**

**PG 8.3 OCpr – INM:** Controlul documentelor

**PG 8.4 OCpr – INM:** Controlul înregistrărilor

**PG 8.7 OCpr – INM:** Acțiuni corective

**PG 8.8 OCpr – INM:** Acțiuni preventive

## 3 Terminologie și abrevieri

Pentru a interpreta corect prezenta procedură se aplică termenii și definițiile conform SM SR EN ISO/IEC 17065:2013 și abrevierile conform MC, cu următoarele completări:

**reclamație** - document primit în formă scrisă, în care se descrie în mod identificabil, univoc și eventual detaliat obiectul și motivul reclamației sau nemulțumirii reclamantului și eventualele sale pretenții sau daune declarate.

**apel** - cerere de revizuire adresată în formă scrisă împotriva deciziilor considerate nedrepte emise de către OCpr și având ca solicitare analizarea și anularea deciziei respective.

*OCpr – INM* – Organism de Certificare a Produselor din cadrul Institutului Național de Metrologie.


## 4 Descrierea activității

Regulile de recepționare, înregistrare și soluționare sunt la fel pentru toate reclamațiile și apelurile prezentate de către clienții OCpr - INM sau de alte părți.

### 4.1 Reclamația

**4.1.1** Reclamațiile pot fi cu referire la:

- a) activitățile personalului OCpr – INM la procesul de evaluare a conformității:
  - atitudinea și comportamentul necorespunzător față de solicitant;
  - nepăstrarea confidențialității asupra informațiilor ce privesc clientul care solicită sau a obținut certificarea;
  - accesul discriminatoriu la informațiile și procedurile de certificare;
- b) activitățile desfășurate de evaluatori în timpul evaluării, privind:
  - abateri de la cerințele standardelor, reglementărilor aplicabile;
- c) echipa de evaluare, atunci când unul sau mai mulți membri ai echipei sunt susceptibili de a nu fi obiectivi;
- d) sau alte condiții care nu sunt descrise mai sus dar se referă la activitățile de evaluare a conformității pentru care este responsabil OCpr – INM.

	<b>SISTEMUL de MANAGEMENT</b>	Ediția 03 din 12.10.2020
	PG 7.13 OCpr – INM	Pagina 4 din 7

**4.1.2** Termenul maxim de examinare și răspuns la reclamație este de **30 zile** lucrătoare, din data înregistrării reclamației.

## 4.2 Apel

**4.2.1** Apelurile pot fi cu referire la:

- a) deciziile OCpr – INM de neacordarea, suspendarea, retragerea sau anulare a certificatelor de conformitate.
- b) Apelul poate fi depus doar de către solicitantul certificării;
- c) Apelul se depune în termen de 10 zile din momentul informării solicitantului asupra deciziei de neacordare, suspendare, retragere sau anulare a certificatelor de conformitate.

## 4.3 Înregistrarea reclamației/apelului

Reclamațiile și apelurile se fac oficial în scris.

Reclamațiile și apelurile se recepționează și se înregistrează în registrul R 03 OCpr-INM în următorul mod: reclamantul/apelantul depune personal sau poate expedia (prin poștă, fax, e-mail) reclamația/apelul în adresa OCpr – INM și care trebuie să conțină cel puțin următoarele informații:

- a) Identificarea reclamantului/apelantului (denumire persoană juridică/fizică, adresă, telefon, fax și acolo unde este aplicabil: cod fiscal, reprezentant legal);
- b) Obiectul reclamației/apelului (în descriere sintetică);
- c) Prezentarea detaliată a argumentelor în susținerea reclamației/apelului;
- d) Documente și înregistrări depuse pentru susținerea reclamației/apelului;
- e) Semnătura reclamantului/apelantului (în cazul persoanelor fizice) sau a reprezentantului legal (în cazul persoanelor juridice);
- f) OCpr-INM solicită pentru reclamațiile/apelurile înregistrate, ca reclamantul/apelantul să declare că dovezile care însoțesc reclamația/apelul, au fost obținute fără a se încălca legea.

Reclamația/apelul se înregistrează de către managerul SM. Toate reclamațiile/apelurile sunt înregistrate în registrul R-03 OCpr – INM de evidență a reclamațiilor/apelurilor.

Reclamațiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare a reclamantului nu se iau în considerație și se clasează.

## 4.4 Tratarea reclamației

Conducătorul OCpr – INM vizează reclamația și o transmite managerului SM.

Managerul SM examinează adresarea și perfectează proiectul Ordinului de instituire a Comisiei de tratare a reclamațiilor și apelurilor. Modul de formare, componența și activitatea Comisiei de tratare a reclamațiilor și apelurilor este reglementată de regulamentul general RG-01 OCpr – INM. După emiterea Ordinului se convoacă ședința Comisiei. Comisia analizează reclamația, stabilește propunerile de soluționare a reclamației și le redirectionează Conducătorului OCpr – INM.

Personalul OCpr – INM, care a fost implicat în activitățile de certificare vizate în reclamație, nu este implicat în procesul de analiza sau elaborare a măsurilor de soluționare a acestei reclamații.

Conducătorul OCpr – INM își asumă responsabilitatea pentru soluționarea reclamației.


**4.4.1** În cazul în care se constată că reclamația este întemeiată, Conducătorul OCpr – INM dispune efectuarea unui audit intern neplanificat, pentru identificarea tuturor cauzelor care au adus la apariția reclamației.

**4.4.2** Dacă în urma auditului neplanificat s-au constatat neconformități, se perfectează rapoarte de neconformități cu stabilirea acțiunilor corective și la necesitate acțiunile preventive necesare.

**4.4.3** Se consideră că reclamația a fost închisă după evaluarea eficacității acțiunilor corective, preventive implementate.

**4.4.4** OCpr – INM informează reclamantul referitor la rezultatele examinării reclamației printr-o scrisoare semnată de Conducătorul OCpr – INM, care este expediată în maxim 30 de zile lucrătoare de la înregistrarea reclamației. Scrisoarea se întocmește în două exemplare:

- unul se trimite la reclamant;

	<b>SISTEMUL de MANAGEMENT</b>	Ediția 03 din 12.10.2020
	PG 7.13 OCpr – INM	Pagina 5 din 7

- al doilea este îndosariat de către managerul SM în dosarul pentru evidența reclamațiilor/apelurilor, cod: D-07 OCpr – INM.

Răspunsul la reclamație conține informația privind măsurile aplicate în scopul soluționării reclamației.

**4.4.5** Reclamantul, după caz, v-a remite un răspuns (feedback) la răspunsul OCpr-INM, care se înregistrează în registrul R-03 OCpr – INM și se păstrează în dosarul D-07 OCpr-INM.

Dacă pe parcursul a 15 zile lucrătoare reclamantul nu a prezentat nici un feedback, atunci reclamația se consideră rezolvată (feedback – pozitiv).

**4.4.6** Reclamația, raportul de audit, raportul de neconformitate cu acțiuni corective, preventive aplicate și răspunsul la reclamație sunt păstrate în dosarul pentru evidența reclamațiilor/apelurilor, cod: D-07 OCpr – INM.

**4.4.7** Responsabilitatea păstrării, gestionării și arhivării acestor documente revine managerului SM.

**4.4.8** Conducerea OCpr-INM folosește informația din reclamații pentru îmbunătățirea sistemului de management, ale activităților de certificare a mijloacelor de măsurare. Analiza reclamațiilor înregistrate și soluțiile aplicate se prezintă în raportul anual de analiză, efectuată de management. Reclamațiile constituie potențiale surse de îmbunătățire a activității OCpr – INM.

## **4.5 Tratarea apelului**

Conducătorul OCpr – INM vizează apelul și transmite adresarea managerului SM.

Managerul SM examinează adresarea și perfectează proiectul Ordinului de instituire a Comisiei de tratare a reclamațiilor și apelurilor. Activitatea Comisiei de tratare a reclamațiilor și apelurilor este reglementată de RG-01 OCpr – INM. După emiterea Ordinului se convoacă ședințele Comisiei. Comisia analizează apelul, stabilește propunerile de soluționare a apelului și le redirecționează Conducătorului OCpr – INM.

Conducătorul OCpr – INM își asumă responsabilitatea pentru soluționarea apelului.

**4.5.1** Conducătorul OCpr – INM dispune efectuarea unui audit intern neplanificat, pentru identificarea tuturor cauzelor care au adus la apariția apelului.

**4.5.2** Dacă în urma auditului neplanificat s-au constatat neconformități, se perfectează rapoarte de neconformități cu stabilirea acțiunilor corective și la necesitate acțiunile preventive.

**4.5.3** Se consideră că apelul a fost închis după evaluarea eficacității acțiunilor corective, preventive implementate.

**4.5.4** OCpr – INM informează apelantul referitor la rezultatele examinării apelului printr-o scrisoare semnată de Conducătorul OCpr – INM, care este expediată în maxim 30 de zile lucrătoare de la înregistrarea apelului. Scrisoarea se întocmește în două exemplare:

- unul se trimite la apelant;
- al doilea este îndosariat de către managerul SM în dosarul pentru evidența reclamațiilor/apelurilor, cod: D-07 OCpr – INM.

Răspunsul la apel conține informația privind măsurile aplicate în scopul soluționării acestuia.

**4.5.5** Apelantul, în termeni proximi, v-a remite un răspuns (feedback) la răspunsul OCpr-INM, , este acesta satisfăcut sau nu, care va fi înregistrat în registrul R-03 OCpr – INM și se păstrează în dosarul D-07 OCpr-INM.

Dacă pe parcursul a 15 zile lucrătoare apelantul nu a prezentat nici un feedback, atunci apelul se consideră rezolvată (feedback – pozitiv).

**4.5.6** Apelul, raportul de audit, raportul de neconformitate cu acțiuni corective, preventive aplicate și răspunsul la apel sunt păstrate în dosarul pentru evidența reclamațiilor și apelurilor, cod: D-07 OCpr – INM.

**4.5.7** Responsabilitatea păstrării, gestionării și arhivării acestor documente revine managerului SM.

**4.5.8** Conducerea OCpr-INM folosește informația din apel pentru îmbunătățirea sistemului de management, ale activităților de certificare a mijloacelor de măsurare. Analiza apelurilor înregistrate și soluțiile aplicate se prezintă în raportul anual de analiză, efectuată de management. Apelurile constituie potențiale surse de îmbunătățire a activității OCpr – INM.

**4.5.9** În cazul în care apelantul respinge decizia sau acțiunea propusă asupra apelului, decizia finală poate fi transmisă la Autoritatea Centrală de Metrologie și MOLDAC. În cazul nesatisfacerii răspunsului sau acțiunile de la aceste organizații, decizia poate fi atacată în judecată în termen de 30 de zile în conformitate cu legislația în vigoare.

## 5 Responsabilități

### 5.1 Conducătorul OCpr - INM

- vizează reclamația/apelul;
- analizează recomandările Comisiei de tratare a reclamațiilor și apelurilor;
- dispune inițierea a unui audit intern, dacă este cazul;
- semnează răspunsul la reclamație/apel;
- folosește informația pentru îmbunătățirea activităților în OCpr – INM;
- 

### 5.2 Managerul SM

- asigură Comisia de tratare a reclamațiilor și apelurilor cu documentele solicitate;
- organizează auditurile interne neplanificate;
- monitorizează realizarea acțiunilor corective, preventive stabilite;
- înregistrează reclamațiile/apelurile;
- îndosariază toate înregistrările privind reclamațiile/apelurile.

### 5.2 Comisia de tratare a reclamațiilor și apelurilor

- analizează reclamația/apelul;
- elaborează procesul verbal care conține recomandările de soluționare a reclamației/apelului;

### 5.3 Personalul OCpr - INM

- participă la auditurile interne neplanificate;
- prezintă la solicitare informațiile de care dispune, necesare pentru soluționarea reclamației/apelului.

## 6 Înregistrări

Toate înregistrările referitoare la tratarea reclamațiilor/apelurilor sunt elaborate cu respectarea prevederilor procedurii PG 8.4 OCpr – INM Controlul înregistrărilor, conform tabelului 1.

Tabelul 1

Nr. crt.	Denumirea documentului	Suport	Executor	Termen de păstrare	Dosarul, Registrul
1	Reclamația/apel	Hârtie	Reclamant/ apelant	5 ani	D-07 OCpr – INM
2	Registrul de evidență a reclamațiilor/apelurilor	Hârtie	Managerul SM	5 ani	R-03 OCpr – INM
3	Procesul verbal Comisiei de tratare a reclamațiilor și apelurilor	Hârtie	Managerul SM	5 ani	D-07 OCpr – INM
4	Fișa de neconformitate	Hârtie	Managerul SM	5 ani	D-08 OCpr – INM
5	Răspunsul la reclamație/apel	Hârtie	Managerul SM	5 ani	D-07 OCpr – INM
6	Feedback de la reclamant/apelant	Hârtie	Managerul SM	5 ani	D-07 OCpr – INM

