

**INSTITUTUL NATIONAL DE CERCETARE DEZVOLTARE
PENTRU PROTECTIA MUNCII «Alexandru Darabont»
I.N.C.D.P.M.**

**ORGANISMUL DE CERTIFICARE "ICSPM-CS"
- OC ICSPM-CS -**

**PROCEDURĂ DE SISTEM
GESTIONAREA RECLAMAȚIILOR
(Cod: PGS – 07)**

Data aprobării: 19.01.2015

Data intrării în vigoare: 19.01.2015

APROBAT : Preedinte organism de certificare
ICSPM-CS
dr. ing. Doru Costin DARABONT

ELABORAT Responsabil cu asigurarea calității
Ing. Emilia DOBRESCU

VERIFICAT Șef certificare EIP
ing. Nicoleta CRĂCIUN

Editia 5 Rev. 0

Exemplar nr. 1 2 3 4 5

Pag.1 din 9 (fără anexe)

Acest document este proprietatea OC ICSPM-CS din cadrul INCDPM
Reproducerea integrală sau parțială a acestui document în orice publicație și prin orice procedeu
(electronic, mecanic, fotocopiere, microfilme, etc) este interzisă dacă nu există acordul scris al OC
ICSPM-CS.

OC ICSPM-CS	PROCEDURĂ DE SISTEM GESTIONAREA RECLAMAȚIILOR Cod: PG - 07	Editia : 5 Rev. 0
		Pagina 2 din 9
		Data emiterii : 19.01.2015

CUPRINS

Capitol	Obiect	Pagină
1	SCOP	3
2	DOMENIU DE APLICARE	3
3	TERMENI ȘI ABREVIERI SPECIFICE.....	3
3.1	Termeni.....	3
3.2	Abrevieri specifice.....	3
4	REFERENȚIALE	4
5	RESPONSABILITATE ȘI AUTORITATE	4
5.1	Precedentele OC ICSPM-CS/ Directorul general al INCDPM	4
5.2	CAR.....	4
5.3	RA	4
5.4	Șeful EM/EIP	4
6	DESCRIEREA ACTIVITĂȚILOR DE TRATARE/ GESTIONARE A RECLAMAȚIILOR	4
6.1	Depunerea reclamației.....	6
6.2	Înregistrarea reclamației.....	6
6.3	Stabilirea validității reclamației și a responsabilității pentru tratare.....	6
6.4	Stabilirea Comisie de analiză a reclamației	6
6.5	Analiza propriu-zisă a reclamației.....	7
6.6	Stabilirea concluziilor	7
6.7	Stabilirea de măsuri ulterioare	7
6.8	Plăstrarea înregistrărilor referitoare la reclamație	8
6.9	Alte acte de atac privind deciziile OC ICSPM-CS	8
7	ÎNREGISTRARI	8
8	ANEXE	8
9	MODIFICĂRI FAȘI DE EDIȚIA SAU REVIZIA PRECEDENTĂ	8

OC ICSPM-CS	PROCEDURĂ DE SISTEM GESTIONAREA RECLAMAȚIILOR Cod: PG - 07	Ediția : 5 Rev. 0
		Pagina 3 din 9
		Data emiterii : 19.01.2015

1 SCOP

Această procedură stabilește modul de tratare a reclamațiilor în legătură cu activitatea OC ICSPM-CS, precum și responsabilitățile și atribuțiile ce revin funcțiilor implicate, astfel încât soluționarea unei reclamații să nu depășească termenul de 45 de zile de la înregistrarea în Registrul unic al apelurilor și reclamațiilor.

2 DOMENIU DE APLICARE

Procedura se aplică oricărui potențial reclamant precum și personalului OC ICSPM-CS implicat în procesul de tratare a reclamațiilor.

3 TERMENI ȘI ABREVIERI SPECIFICE

3.1 Termeni

În legătură cu această procedură, se utilizează termeni specifici din referențialele menționate și/sau incluse în documentul Termeni și definiții aplicabile în activitatea organismului de certificare ICSPM și CSO(D-PGS 01 - 03 TERMENI), precum și următorul termen:

- **Reclamație** = Exprimare a insatisfacției, alta decât apelul, de către orice persoană sau organizație, referitor la activitatea OC ICSPM-CS sau în legătură cu o certificare acordată de OC ICSPM-CS.

Reclamațiile se pot referi, de exemplu, la:

- nerespectarea condițiilor sistemului calității de către personalul ICSPM-CS;
- lipsa de independență a evaluatorilor în stabilirea constatărilor și concluziilor evaluării conformității;
- lipsa de integritate profesională și/sau profesionalism a evaluatorilor;
- tratamentul preferențial aplicat clienților;
- comportamentul necorespunzător al personalului;
- încălcarea principiilor confidențialității de către personalul de certificare sau de laboratoare subcontractante;
- erori în documentele de atestare a conformității emise de OC ICSPM-CS, altele decât documentația oficială de certificare, neconcordanțe între informațiile și datele înscrise în diverse documente sau între datele înscrise și starea reală a obiectului certificării, precum și în transcrierea datelor, rezultatelor încercărilor, calcule, concluziile evaluării, care însă nu au afectat decizia finală de certificare.
- utilizarea abuzivă a certificatelor de către furnizorii de produse certificate și de exemplu menționarea certificatului în legătură cu alte modele sau tipuri de produse decât cele care au fost obiectul evaluării, furnizarea de produse cu un nivel calitativ inferior celui înscris în certificate, furnizarea de produse în perioada în care s-a suspendat sau retras certificarea;
- conținutul fișei de informații furnizate de producător și al declarației de conformitate CE, dacă se referă la varianta redactată în aceeași limbă cu varianta supusă evaluării;
- utilizarea abuzivă a mărcii de acreditare RENAR de către OC ICSPM-CS sau de către clienți.

3.2 Abrevieri specifice

OC ICSPM-CS = Organismul de certificare produse din cadrul INCDPM

RA = Responsabil cu asigurarea calității

șef EM /EIP = șef certificare ET/EIP = șef certificare EM/EIP = șef de certificare pe domeniul echipamente de muncă/echipamente individuale de protecție

CAR = Comisia de analiză a reclamației

OC ICSPM-CS	PROCEDURĂ DE SISTEM GESTIONAREA RECLAMAȚIILOR Cod: PG - 07	Ediția : 5 Rev. 0
		Pagina 4 din 9
		Data emiterii : 19.01.2015

4 REFERENȚIALE

Se aplică terminologia, condițiile și regulile înscrise în următoarele documente :

- Manualul calității al OC ICSPM-CS, cod MC 05
- SR EN ISO/CEI 17000 :2005 (EN ISO/IEC 17000:2004) **Ț** Evaluarea conformității. Vocabular și principii generale
- SR EN ISO CEI 17065:2013 (EN ISO/ CEI 17065:2012) **Ț** Evaluarea conformității. Cerințe pentru organisme care certifică produse, procese și servicii
- alte documente ale SM ICSPM-CS la care se face referire în corpul acestui document.

5 RESPONSABILITATE ȘI AUTORITATE

Precedentele OC ICSPM-CS are autoritatea deplină privind ținerea sub control a procesului de gestionare a reclamațiilor și asigură resursele necesare realizării activităților specifice.

RA coordonează activitățile legate de desfășurarea procesului de analiză a unei reclamații și propune resursele necesare desfășurării acestuia.

CAR analizează reclamația pentru a stabili dacă este fondată și propune acțiunile pentru rezolvarea acesteia.

Personalul OC ICSPM-CS trebuie să furnizeze informații și date corecte

5.1 Președintele OC ICSPM-CS/ Directorul general al INCDPM

- Stabilește Comisia de analiză a reclamației.
- Asigură resursele necesare pentru analiza reclamației și acțiunile extraordinare propuse de CAR.
- Adoptă decizia de soluționare a reclamației și măsurile suplimentare corespunzătoare pe baza constatărilor și concluziei CAR.

5.2 CAR

- Analizează documentele prezentate pentru a stabili dacă reclamația este întemeiată;
- Propune efectuarea de activități de determinare și evaluare extraordinare, dacă este cazul;
- Formulează răspunsului referitor la reclamație.

5.3 RA

- Analizează reclamația pentru a stabili validitatea acesteia.
- Face parte din CAR sau efectuează singur activitățile de analiză a reclamației.
- Păstrează toate documentele și înregistrările referitoare la tratarea reclamațiilor.
- Urmează ca tratarea reclamațiilor să se efectueze în termenele stabilite prin prezenta procedură.

5.4 Șeful EM/EIP

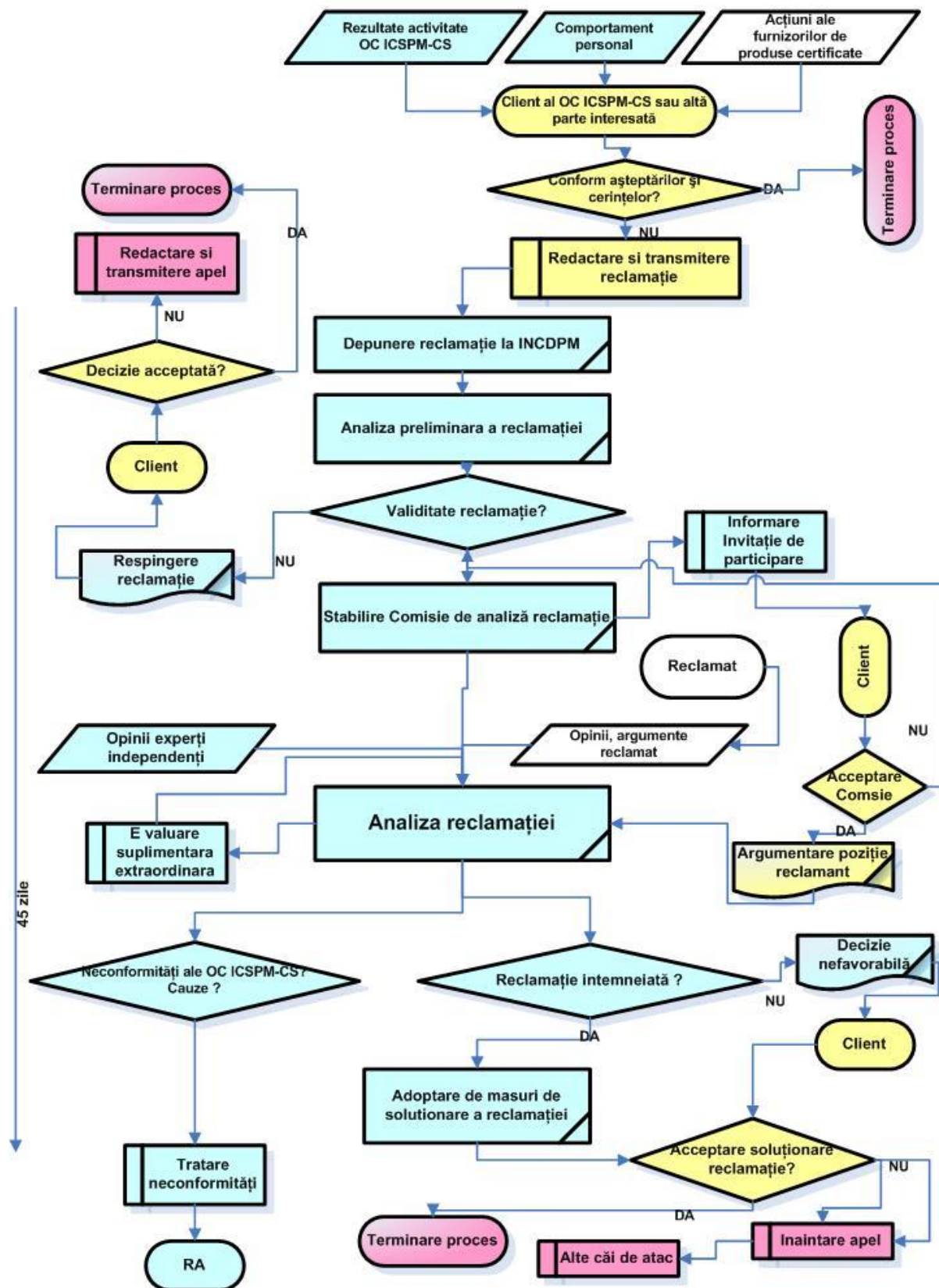
- Poate acorda consultanță CAA la tratarea reclamației și stabilirea măsurilor.
- Asigură implementarea măsurilor stabilite de CAR și aprobate de Precedentele OC ICSPM-CS.

6 DESCRIEREA ACTIVITĂȚILOR DE TRATARE/ GESTIONARE A RECLAMAȚIILOR

Se efectuează conform schemei și descrierilor prezentate în continuare.

OC ICSPM-CS	PROCEDURĂ DE SISTEM GESTIONAREA RECLAMAȚIILOR Cod: PG - 07	Ediția : 5 Rev. 0
		Pagina 5 din 9
		Data emiterii : 19.01.2015

Tratarea reclamațiilor



OC ICSPM-CS	PROCEDURĂ DE SISTEM GESTIONAREA RECLAMAȚIILOR Cod: PG - 07	Ediția : 5 Rev. 0
		Pagina 6 din 9
		Data emiterii : 19.01.2015

6.1 Depunerea reclamației

6.1.1 Pentru a fi luată în considerare, reclamația se depune în scris și se înregistrează la secretariatul INCDPM și trebuie să conțină cel puțin următoarele informații:

- identificarea reclamantului (adresă, telefon, fax, nr. de înregistrare la registrul comerțului, cod fiscal, cont bancar, reprezentant legal);
- obiectul reclamației (în descriere sintetică) și, dacă e cazul, propunerea reclamantului de stingere a divergențelor, valoarea daunelor materiale cerute și modul de calculare al acestora;
- prezentarea detaliată a argumentelor în susținerea reclamației;
- documente depuse în susținerea reclamației;
- data depunerii reclamației;
- semnătura reprezentantului legal.

6.1.2 O reclamație referitoare la o situație concretă (comportament greșit al evaluatorilor, produse neconforme) trebuie înaintată în termen de maxim 30 zile de la data identificării situației reclamate. O reclamație generală, care se referă la repetarea unor neconformități, poate fi înaintată în orice moment.

6.2 Înregistrarea reclamației

6.2.1 Reclamația este înregistrată la INCDPM în registrul de intrări/ieșiri și este transmisă la **RA**.

6.3 Stabilirea validității reclamației și a responsabilităților pentru tratare

6.3.1 **RA** verifică în conformitate cu paragraful anterior dacă reclamația este validă (F - PG 06 - 02 VALID) și, în cazul unei concluzii negative, informează petentul, prezentând motivele.

6.3.2 În cazul în care reclamația este validă, **RA** efectuează înregistrări în Registrul unic de apeluri și/sau reclamații (REG Î PG 06 - 01 REG APEL RECL) și generează Fika de evidență a apelurilor și/sau reclamațiilor (F - PGS 06 - 03 EV APEL RECL).

6.3.3 **RA** propune componența CAR, luând în considerare obiectul reclamației și în baza evaluării competenței și imparțialității membrilor propuși în legătură cu decizia apelată.

6.4 Stabilirea Comisie de analiză a reclamației

6.4.1 **Președintele OC ICSPM-CS/Directorul general al INCDPM** numește, prin decizie, membrii **CAR** și desemnează dintre aceștia, președintele. **CAR** este formată din 3 persoane, dintre care una este **RA**, care este și secretarul **CAR**.

Aunci când obiectul reclamației și argumentele prezentate sunt suficient de clare și nu implică direct conducerea executivă a OC ICSPM-CS, **CAR** poate fi compusă din **Președintele OC ICSPM-CS/Directorul general al INCDPM**, șeful EM/EIP și **RA**.

6.4.2 **Președintele OC ICSPM-CS/Directorul general al INCDPM** asigură resursele necesare punerii în aplicare a deciziei **CAR** pentru tratarea reclamației.

6.4.3 Atunci când sunt numiți membrii **CAR**, sunt respectate următoarele principii:

- imparțialitate (membrii comisiei sunt astfel numiți, încât să se evite conflictul de interese, respectiv din comisie nu fac parte persoanele a căror activitate face obiectul direct al reclamației);
- obiectivitate și responsabilitate (membrii comisiei au competența necesară evaluării reclamației din punct de vedere tehnic și formal, și răspund pentru deciziile lor);
- confidențialitate; membrii comisiei răspund de protejarea informațiilor furnizate de reclamant,

OC ICSPM-CS	PROCEDURĂ DE SISTEM GESTIONAREA RECLAMAȚIILOR Cod: PG - 07	Ediția : 5 Rev. 0
		Pagina 7 din 9
		Data emiterii : 19.01.2015

au semnat angajamentul de confidențialitate și au acces la toate informațiile aferente dosarului de certificare care face obiectul reclamației, precum și la toate documentele și înregistrările sistemului de management al OC ICSPM-CS necesare pentru analiza reclamației.

6.4.4 Președintele OC ICSPM-CS/Directorul general al INCDPM asigură resursele necesare punerii în aplicare a deciziei **CAR** pentru tratarea reclamației.

6.4.5 Secretarul CAR asigură convocarea membrilor **CAR** și întocmirea proceselor verbale ale sedințelor **CAR**.

6.5 Analiza propriu-zisă a reclamației

6.5.1 Analiza preliminară și stabilirea unor acțiuni necesare extraordinare (determinări și evaluări extraordinare)

În funcție de reclamația înregistrată, **CAR** poate solicita documente și/sau înregistrări suplimentare sau poate propune efectuarea unei evaluări suplimentare, extraordinare.

CAR poate decide să invite pentru a-și prezenta punctele de vedere atât pe reclamant, cât și pe reclamat, de exemplu furnizorul de produse certificate, dacă e cazul.

Secretarul **CAR** transmite apelantului componența **CAR**.

6.5.2 Analiza propriu-zisă:

CAR analizează:

- documentele prezentate de reclamant;
- înregistrările aferente dosarului de certificare care constituie obiectul reclamației, dacă e cazul;
- punctele de vedere ale personalului reclamat, dacă e cazul;
- orice alt document considerat necesar;

6.6 Stabilirea concluziilor

6.6.1 După analiza tuturor informațiilor, **CAR** documentează constatările și concluziile, stabilește dacă reclamația este întemeiată și propune soluția pentru tratarea acesteia. De asemenea formulează răspunsul către reclamant.

CAR analizează de asemenea cauzele apariției reclamației, propune măsuri de îmbunătățire a activității OC ICSPM-CS și raportarea rezultatelor implementării acestora, în urma reclamației.

6.6.2 Comunicarea către reclamant a concluziilor rezultate în urma analizei este semnată de **Președintele OC ICSPM-CS/Directorul general al INCDPM** și este transmisă în termen de maxim 45 zile de la data înregistrării reclamației.

Termenul se poate prelungi până la 60 zile, atunci când pentru stabilirea concluziilor sunt necesare determinări și evaluări suplimentare, extraordinare.

Secretarul **CAR** transmite scrisoarea de răspuns către reclamant.

6.7 Stabilirea de măsuri ulterioare

OC ICSPM-CS	PROCEDURĂ DE SISTEM GESTIONAREA RECLAMAȚIILOR Cod: PG - 07	Ediția : 5 Rev. 0
		Pagina 8 din 9
		Data emiterii : 19.01.2015

6.7.1 În cazul în care în urma analizei reclamației sunt identificate neconformități în activitatea OC ICSPM-CS, acestea sunt tratate conform procedurii Managementul neconformităților - Acțiuni corective și preventive (cod: PGS-06) sau se inișiază un audit intern

6.7.2 Președintele OC ICSPM-CS/Directorul general al INCDPM, poate solicita RA sau Șefului EM/EIP, să efectueze analize suplimentare ale cauzelor reclamației sau audituri interne conform procedurii " Audituri interne (cod: PGS-05)

6.7.3 RA monitorizează punerea în practică a măsurilor stabilite în urma reclamației.

6.8 Păstrarea înregistrărilor referitoare la reclamație

6.8.1 Constatările și concluziile **CAR**, copia scrisorii de răspuns și confirmarea de primire precum și toate documentele analizate sunt păstrate la dosarul apelului, prin grija RA.

6.9 Alte căi de atac privind deciziile OC ICSPM-CS

6.9.1 Decizia OC ICSPM-CS în urma unei reclamații poate fi contestată prin înaintarea unui apel, conform procedurii Gestionarea apelurilor sau poate fi contestată legal.

7 ÎNREGISTRARI

Constituie înregistrări în sensul prezentei proceduri:

- înregistrările referitoare la tratarea fiecărei reclamații;
- evidențele referitoare la reclamațiile înregistrate de OC ICSPM-CS (Registrul unic de apeluri și/sau reclamații, REG Î PG 06 -01 REG APEL RECL)

8 ANEXE

- Prezenta procedură nu cuprinde anexe.
- Formularele și modelele de înregistrări specifice aplicabile sunt identice cu cele din procedura de tratarea apelurilor (PGS-06) și sunt indicate în tabelul următor, cu mențiunea că în fiecare caz trebuie să se indice în mod clar că înregistrarea se referă la o reclamație.

Nr. crt.	Denumire model de înregistrare a calității	Cod	Observații
1.	Registrul unic de apeluri și/sau reclamații	REG Î PG 06 - 01 REG APEL RECL	
2.	Proces verbal al întâlnirii preliminare (pentru soluționarea divergențelor între OC ICSPM-CS și clienți)	F - PG 06 - 01 PV I	x
3.	Fichă de evaluare a validității apelului / reclamației	F - PG 06 - 02 VALID	x
4.	Fichă de evidență a apelului / reclamației	F - PGS 06 - 03 EV APEL RECL	x
5.	DECIZIE privind Comisia de analiză a apelului / reclamației (model)	F - PGS 06 - 04 DEC COM APEL RECL	x
6.	Proces verbal al kedinșii Comisiei de analiză a apelului / reclamației	F - PGS 06 - 05 PV APEL RECL	
7.	Raport de analiză a apelului / reclamației	F - PGS 06 - 06 AN APEL RECL	

9 MODIFICĂRI FAȚĂ DE EDIȚIA SAU REVIZIA PRECEDENTĂ

Prezentul document este nou. El cuprinde reguli similare celor din procedura general de sistem

OC ICSPM-CS	PROCEDURĂ DE SISTEM GESTIONAREA RECLAMAȚIILOR Cod: PG - 07	Ediția : 5 Rev. 0
		Pagina 9 din 9
		Data emiterii : 19.01.2015

Tratarea apelurilor, contestațiilor și reclamațiilor (PGS-01, Ediția 4.0), precum și reguli noi. Structura documentului este complet modificată față de documentul precedent.

Formularele indicate prin «x» în coloana de observații sunt documente cu modificări semnificative față de formularele anterioare, iar cele fără marcă prezintă doar modificări minore, în principal codul și ediția documentului.

La efectuarea înregistrărilor, pentru o perioadă de maxim 6 luni se pot utiliza și formularele cu vechiul cod, atunci când nu s-au efectuat modificări semnificative.

În modelele de formulare anexate, modificările principale sunt indicate prin note, la începutul documentului, care nu trebuie preluate în înregistrare.