

**INSTITUTUL NATIONAL DE CERCETARE - DEZVOLTARE  
PENTRU PROTECTIA MUNCII  
I.N.C.D.P.M. „Alexandru Darabont” - București**

**ORGANISMUL DE CERTIFICARE  
- «OC ICSPM-CS» -**

**PROCEDURĂ DE SISTEM  
GESTIONAREA RECLAMAȚIILOR**

**(Cod: PGS – 07 R)**

Data aprobării: [12.07.2021](#)

Data intrării în vigoare: [01.09.2021](#)

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

ELABORAT Responsabil cu asigurarea calității  
ing. Emilia DOBRESCU

VERIFICAT Șef certificare EIP  
dr. ing. Nicoleta CRĂCIUN

---

Ediția [6 Rev. 1](#)

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 publicații și prin orice procedeu  
(electronic, mecanic, fotocopiere, microfilme, etc) este interzisă dacă nu există acordul scris al OC  
ICSPM-CS.

OC ICSPM-CS	<b>PROCEDURĂ DE SISTEM</b> <b>GESTIONAREA RECLAMAȚIILOR</b> <b>Cod: PG – 07 R</b>	Ediția : 6 Rev. 1
		Data emiterii : 12.07.2021
		Pagina 2 din 9

## 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	Președintele OC ICSPM-CS/ Directorul general al INCDPM.....	4
5.2	CAR .....	4
5.3	RA .....	4
5.4	Șeful de certificare <i>EM/EIP</i> .....	4
6	DĂSCRIEREA ACTIVITĂȚILOR DE TRATARE/ GESTIONARE A RECLAMAȚIILOR	5
6.1	Depunerea reclamației .....	6
6.2	Înregistrarea reclamației.....	6
6.3	Stabilirea validității reclamației și a responsabilităților 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 .....	8
6.8	Păstrarea înregistrărilor referitoare la reclamație .....	8
6.9	Alte căi de atac privind deciziile OC ICSPM-CS .....	8
7	ÎNREGISTRARI .....	8
8	ANEXE .....	8
9	MODIFICĂRI FAȚĂ DE EDIȚIA SAU REVIZIA PRECEDENTĂ .....	9

OC ICSPM-CS	<b>PROCEDURĂ DE SISTEM</b> <b>GESTIONAREA RECLAMAȚIILOR</b> <b>Cod: PG – 07 R</b>	Editia : 6 Rev. 1
		Data emiterii : 12.07.2021
		Pagina 3 din 9

## 1 SCOP

Această procedură stabilește modul de tratare a reclamațiilor în legătură cu activitatea organismului de certificare din Institutul Național de Cercetare-Dezvoltare pentru Protecția Muncii – I.N.C.D.P.M. “Alexandru Darabont” din București, 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 organismului de certificare 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 incluși în documentul „Termeni și definiții aplicabile în activitatea organismului de certificare ICSPM – CS” (D-PGS 01 - 03 R TERMENI), precum și următorul termen:

- **Reclamație** = Exprimare a insatisfacției, alta decât apelul, de către orice persoană sau organizație, referitor la activitățile organismului de certificare sau în legătură cu o certificare acordată de acesta.

Reclamațiile se pot referi, de exemplu, la:

- nerespectarea condițiilor sistemului calității de către personalul organismului de certificare;
- 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 organismul de certificare, 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 – de exemplu menționarea certificatului în legătură cu alte modele sau tipuri de produse decât cele care au făcut 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 organism sau de către clienți.

### 3.2 Abrevieri specifice

EIP = echipamente individuale de protecție

EM = Echipament de muncă (denumite curent și “echipament tehnic”)

CAR = Comisia de analiză a reclamației

INCDDPM = Institutul Național de Cercetare-Dezvoltare pentru Protecția Muncii – I.N.C.D.P.M. “Alexandru Darabont” din București

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

OC ICSPM-CS	<b>PROCEDURĂ DE SISTEM</b> <b>GESTIONAREA RECLAMAȚIILOR</b> <b>Cod: PG – 07 R</b>	Editia : 6 Rev. 1
		Data emiterii : 12.07.2021
		Pagina 4 din 9

RA = Responsabil cu asigurarea calității

Șef (de) certificare **EM/EIP** = Persoana cu atribuții de coordonare a unui domeniu de certificare (echipamente de muncă, respectiv echipamente individuale de protecție) și care de regulă efectuează analiza și ia decizia de certificare

#### 4 REFERENȚIALE

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

- Manualul calității al OC ICSPM-CS, cod MC-006
- [SR EN ISO/CEI 17000 :2020 \(EN ISO/IEC 17000:2020\)](#) „Evaluarea conformității. Vocabular și principii generale”
- SR EN ISO CEI 17065:2013 (EN ISO/ CEI 17065:2012) „Evaluarea conformității. Cerințe pentru organisme care certifică produse, procese și servicii”
- directive sau regulamente aplicabile produselor din domeniul de certificare al OC ICSPM-CS
- alte documente ale SM ICSPM-CS la care se face referire în corpul acestui document.

#### 5 RESPONSABILITATE ȘI AUTORITATE

Președintele 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 Comisiei 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.
- Urmărește ca tratarea reclamațiilor să se efectueze în termenele stabilite prin prezenta procedură.

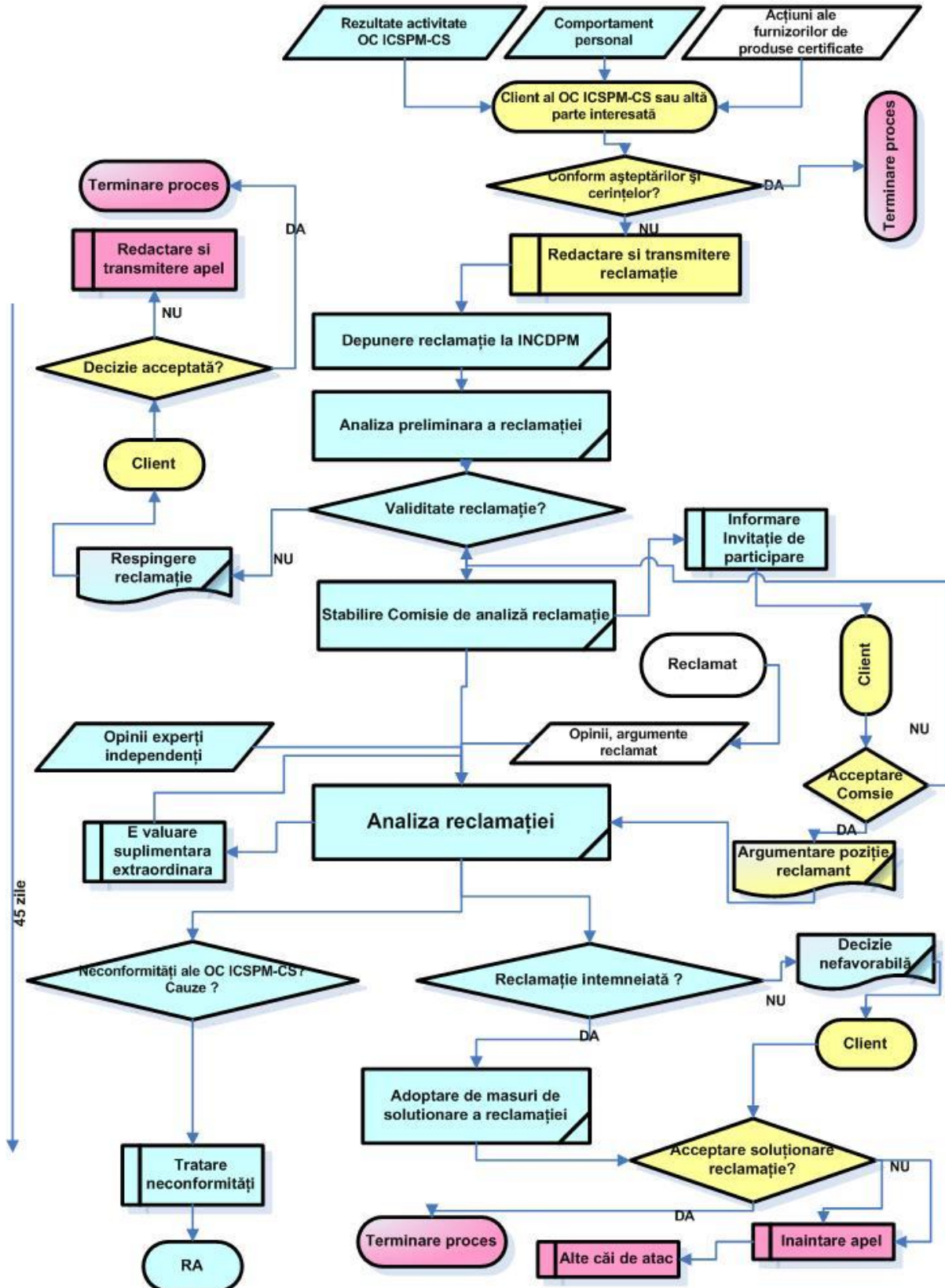
##### 5.4 Șeful de certificare **EM/EIP**

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

## 6 DESCRIEREA ACTIVITĂȚILOR DE TRATARE/ GESTIONARE A RECLAMAȚIILOR

Se efectuează conform schemei și descrierilor prezentate în continuare.

### Tratarea reclamațiilor



OC ICSPM-CS	<b>PROCEDURĂ DE SISTEM</b> <b>GESTIONAREA RECLAMAȚIILOR</b> <b>Cod: PG – 07 R</b>	Ediția : 6 Rev. 1
		Data emiterii : 12.07.2021
		Pagina 6 din 9

## 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:

- a) identificarea reclamantului (adresă, telefon, fax, nr. de înregistrare la registrul comerțului, cod fiscal, cont bancar, reprezentant legal);
- b) 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;
- c) prezentarea detaliată a argumentelor în susținerea reclamației;
- d) documente depuse în susținerea reclamației;
- f) data depunerii reclamației;
- g) 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 – PG 06 - 01 REG APEL RECL) și generează Fișa 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 numeste, prin decizie, membrii CAR și desemnează dintre acestia, 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 de certificare 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	<b>PROCEDURĂ DE SISTEM</b> <b>GESTIONAREA RECLAMAȚIILOR</b> <b>Cod: PG – 07 R</b>	Ediția : 6 Rev. 1
		Data emiterii : 12.07.2021
		Pagina 7 din 9

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 sesiunilor **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.

OC ICSPM-CS	PROCEDURĂ DE SISTEM GESTIONAREA RECLAMAȚIILOR Cod: PG – 07 R	Editia : 6 Rev. 1
		Data emiterii : 12.07.2021
		Pagina 8 din 9

## 6.7 Stabilirea de măsuri ulterioare

**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 inițiază un audit intern

**6.7.2** Președintele OC ICSPM-CS/Directorul general al INCDPM, poate solicita RA sau Șefului de certificare **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” (PGS-06 R) 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 –PG 06 -01 REG APEL RECL)

## 8 ANEXE

- Prezenta procedură nu cuprinde anexe.
- Formularele – modelele de înregistrări specifice aplicabile sunt identice cu cele din procedura “Tratarea apelurilor” (PGS-06 R) 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 – 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	
3.	Fișă de evaluare a validității apelului / reclamației	F - PG 06 - 02 VALID	
4.	Fișă de evidență a apelului / reclamației	F - PGS 06 - 03 EV APEL RECL	
5.	DECIZIE privind Comisia de analiză a apelului / reclamației (model)	F - PGS 06 - 04 DEC COM APEL RECL	
6.	Proces verbal al ședinței 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	



OC ICSPM-CS	<b>PROCEDURĂ DE SISTEM</b> <b>GESTIONAREA RECLAMAȚIILOR</b> Cod: PG – 07 R	Editia : 6 Rev. 1
		Data emiterii : 12.07.2021
		Pagina 9 din 9

## **9 MODIFICĂRI FAȚĂ DE EDIȚIA SAU REVIZIA PRECEDENTĂ**

Modificările efectuate față de ediția și/sau revizia anterioară sunt evidențiate în text prin font de culoare albastră