

**TRATAREA APELURILOR SI
RECLAMATIILOR**

PI – 07

Editia 2/08.2019

[Revizia 4 / 04.2023](#)

Exemplar nr.

Pag. 1 din 10




CUPRINS

	PAG
CUPRINS	2
LISTA DE DIFUZARE	3
LISTA DE APROBARI SI CONTROL A REVIZIILOR	4
1 SCOP	5
2 DOMENIU DE APLICARE	5
3 DOCUMENTE DE REFERINTA	5
5 PROCEDURA	6
5.1. TRATAREA APELURILOR	6
5.2. TRATAREA RECLAMATIILOR	7
6 RESPONSABILITATI	9
7 ANEXE, FORMULARE	10

LISTA DE DIFUZARE

Nr. crt.	Nr. exemplar	Nr editie/ Nr revizie	Locul de difuzare	Data difuzarii	Nume, prenume, functie	Semnatura
					destinatarii	

LISTA DE APROBARI SI CONTROL AL REVIZIILOR

Numar revizie	Obiectul reviziei (capitole revizuite)	Elaborat/ Data	Verificat/ Data	Aprobat/ Data
		Nume, prenume, semnatura		
3	Subcapitol 3.1 pagina 5	Alexe Doina/ 27.09.2016	Razvan Ionescu/ 28.09.2016	Alessandro Romei/ 04.10.2016
4	Revizia anexei A, ca urmare a schimbarii siglei si logoului Integrarea cerintelor specifice documentelor aferente activitatii de verificare GES Integrarea cerintelor specifice documentelor aferente activitatii de verificare GES	Floarea BUTA/ 16.04.2018	Daniela PIRVOIU/ 16.04.2018	Alessandro ROMEI/ 17.04.2018
5	Integrarea cerintelor specifice documentelor aferente activitatii de verificare GES respectiv specifice activitatii de evaluare si verificare a constantei performantei produselor pentru constructii conform standardelor armonizate.	Floarea BUTA/ 06.08.2018	Cristian Dan MATEI/ 06.08.2018	Alessandro ROMEI/ 07.08.2018
0	Completare documente de referinta. Actualizare conform noii structuri organizatorice, precum si implementarii schemei privind productia ecologica Completari: pct.2, 5.2.3, introdus pct. 6.6 Eliminare notiunea de ANEXA din formulare	Floarea BUTA 12.08.2019	Cristian Dan MATEI 13.08.2019 Iuliana GRIGORIU 13.08.2019	Alessandro ROMEI 14.08.2019
1	Actualizare documente de referinta (3.1.8) Completari: pct.5.1.2, 5.3.1, 5.3.3, 7.2	Floarea BUTA 28.01.2020	Cristian Dan MATEI 29.01.2020 Iuliana GRIGORIU 29.01.2020	Alessandro ROMEI 30.01.2020
2	Schimbare structura organizatorica; Actualizare documente de referinta – standarde si regulamente specifice RENAR; Corelare informatii in concordanta cu acreditările detinute.	Floarea BUTA 10.05.2021	Iarina RADU 11.05.2021	Alessandro ROMEI 12.05.2021
3	Actualizare documente de referinta ca urmare a aparitiei standardului de acreditare SR EN ISO/IEC 27006:2020 – privind certificarea sistemelor de management al securitatii informatiei	Floarea BUTA/ 07.02.2022	Iarina RADU 08.02.2022	Alessandro ROMEI/ 09.02.2022
4	Eliminare informatii referitoare la schema de certificare EU-ETS, respectiv R333 ca urmare a renuntarii la acreditare	Floarea BUTA/ 07.04.2023 	Floarea BUTA/ 07.04.2023 	Rosario DISTEFANO/ 10.04.2023 

1 SCOP

Prezenta procedura descrie procesul de primire, evaluare si luare a deciziei privind apelurile formulate de clientii RINA SIMTEX-OC pentru rezultatul activitatilor de certificare/inspectie/control (analiza solicitarii de certificare/verificare/inspectie, concluziile echipelor de audit, decizia de certificare/inspectie/control) precum si fata de calificarea, deontologia, confidentialitatea si impartialitatea personalului ce desfasoara activitati in numele RINA SIMTEX-OC. Totodata procedura descrie procesul de primire, evaluare si luare a deciziei privind reclamatii la adresa clientilor care au beneficiat de serviciile de certificare/inspectie/control de RINA SIMTEX-OC

2 DOMENIU DE APLICARE

Procedura se aplica la tuturor schemelor de certificare / inspectie / control sisteme de management/conformitate produse pentru care RINA SIMTEX OC detine acreditari/notificari din partea RENAR/autoritati, respectiv pentru schemele de certificare sub alte acreditari detinute de Grupul Rina, dar in care personalul RINA SIMTEX OC este implicat. Se aplica si in cazul schemelor neacreditate.

3 DOCUMENTE DE REFERINTA

3.1 Documente de baza

- **SR EN ISO/CEI 17021-1:2015** Evaluarea conformitatii. Cerinte pentru organismele care efectueaza audit si certificare ale sistemelor de management. Partea 1 Cerinte
- **SR ISO/TS 22003 :2016** Sisteme de management al sigurantei alimentelor. Cerinte pentru organismele care efectueaza audit si certificare a sistemelor de management al sigurantei alimentelor
- **SR EN ISO/IEC 27006: 2020** - Tehnologia informatiei. Tehnici de securitate. Cerinte pentru organismele care furnizeaza servicii de auditare si certificare a sistemelor de management al securitatii informatiei
- **SR EN ISO/CEI 17065:2013** Evaluarea conformitatii. Cerinte pentru organisme care certifica produse, procese si servicii
- **SR EN ISO/CEI 17067:2014** – Evaluarea conformitatii. Evaluarea conformitatii. Principii fundamentale ale certificarii produselor si linii directoare pentru schemele de certificare a produselor.
- **SR EN ISO/CEI 17020:2012** Evaluarea conformitatii. Cerinte pentru functionarea diferitelor tipuri de organisme care efectueaza inspectii
- **SR ISO 10002:2019** Managementul calitatii. Satisfactia clientului. Linii directoare pentru tratarea reclamatilor in cadrul organizatiilor
- **Documente EA, IAF, ILAC** aplicabile schemelor de certificare/inspectie/control
- **Reguli, regulamente specifice de acreditare RENAR**, aplicabile schemelor de certificare /inspectie/control
- **Reglementari nationale si europene (regulamente, directive)**, aplicabile schemelor de certificare / inspectie / control

Pentru referintele nedatate se aplica ultima editie a documentului (inclusiv orice amendamente) la care se face referire

3.2 Documente conexe:

- **SR EN ISO/IEC 17000:2020** – Evaluarea conformitatii. Vocabular si principii generale
- **ROF – SIMTEX-OC** Regulamentul de Organizare si Functionare al RINA SIMTEX-OC
- **PI – 05** Conflict de interese/amenintari la impartialitate

- Alte proceduri sau instructiuni referitoare la interese si amenintari la imparțialitate aplicabile, specifice altor scheme de certificare/inspectie/control

4 DEFINITII SI PRESCURTARI

4.1 Definitii

Apel - Solicitare efectuata de un client al organismului de certificare/inspectie, de organismul de acreditare sau de o autoritate, adresata organismului de certificare/inspectie/control, privind reevaluarea concluziilor rezultate din activitatile de certificare/inspectie/control (analiza solicitarii de certificare/inspectie/control, concluziile echipelor de audit, decizia de certificare/inspectie/control) precum si fata de calificarea, deontologia, confidentialitatea si imparțialitatea personalului ce a desfasurat activitati in numele RINA SIMTEX-OC.

Reclamatia - Exprimarea insatisfactiei adresata unui client al RINA SIMTEX-OC efectuata de catre o persoana, o organizatie sau de societatea civila privind neconformitatea produselor/serviciilor acestui client, ce poate afecta eficacitatea sistemului de management sau produse certificat/a inspectiei efectuate, la care este asteptat un raspuns sau o rezolutie si comunicata

4.2 Prescurtari

CAMI	– Comitetul de Asigurare si Monitorizare a Imparțialitatii
CTA	– Comitetul pentru Tratarea Apelurilor
PI	– Procedura de sistem Integrat
DMC	– Responsabil Managementul Calitatii
RINA SIMTEX-OC	– RINA SIMTEX ORGANISMUL DE CERTIFICARE SRL
CPF	– Controlul productiei in fabrica
CP	– Certificare produs
DDCP	– Director Departament Certificare Produse
RAC	– Responsabil cu activitatile de control si certificare (ECO)
DDCSM	– Director Departament Certificare Sisteme de Management

5 PROCEDURA

5.1 Tratarea apelurilor

5.1.1 Evaluarea si luarea deciziei privind apelurile formulate de clientii RINA SIMTEX-OC pentru rezultatul activitatilor de certificare/inspectie/control (analiza solicitarii de certificare/inspectie/control, concluziile echipelor de audit, decizia de certificare/inspectie/control) precum si fata de calificarea, deontologia, confidentialitatea si imparțialitatea personalului ce desfasoara activitati in numele RINA SIMTEX-OC intra in responsabilitatea Comitetului de Tratare a Apelurilor. Pentru apelurile ce se refera la probleme cu impact asupra imparțialitatii evaluarea si luarea deciziei se face cu consultarea CAMI.

5.1.2 Comitetul pentru Tratarea Apelurilor este un comitet cu caracter permanent, format din 5 persoane calificate si evaluate in conformitate cu urmatoarele criterii:

- imparțialitate și obiectivitate;
- sa fie evitat orice fel de conflict de interese,
- competența: sa se asigure competența necesara evaluarii din punct de vedere tehnic;
- confidentialitate: raspund de asigurarea confidentialitatii si mentinerea integritatii informatiilor furnizate de reclamant, au semnat angajamentul de confidentialitate și au acces la toate informatiile si documentele SMI.

CTA în ansamblu trebuie sa indeplineasca urmatoarele cerinte de competenta:

- cunostinte referitoare la standardele de certificare/directive/regulamente aferent subiectului apelului;
- cunostinte referitoare la procesul de certificare/inspectie/control si cerintele RINA SIMTEX OC aferente schemei de certificare/inspectie aplicabila apelului în cauza;
- cunoasterea domeniului tehnic aferent reclamatiei;
- capacitate de planificare, organizare și un bun management al timpului;

- abilitați de comunicare;
- abilitatea de a fi obiectiv și critic;
- abilitatea de a evalua situația prezentată în apel;
- capacitate de analiză și sinteză;
- abilitatea de a pregăti un raport clar și concis.

Membrii comitetului își aleg un președinte și un secretar.

Responsabilitățile Comitetului de Tratare a Apelurilor sunt următoarele:

- analizarea apelului dacă este fondat/a;
- urmărirea și investigarea apelurilor, inclusiv acțiunile întreprinse pentru rezolvarea lor;
- asigurarea ca sunt întreprinse acțiuni corective adecvate;
- furnizarea către apelant a rapoartului cu privire la stadiul tratării apelului;
- instiintarea oficială a apelantului privind finalizarea procesului de tratare a apelului.

Președintele este responsabil pentru distribuirea sarcinilor în cadrul CTA. Secretarul CTA este persoana ce poartă corespondența cu apelantul și îi comunică acestuia stadiul tratării apelului și decizia Comitetului. Decizia privind apelul se ia de către Comitet și se comunică apelantului în maximum 30 zile de primirea apelului. Înainte de tratarea unui apel membrii CTA informează Administratorul dacă se găsesc într-o situație de conflict de interese sau amenințare la imparțialitate așa cum sunt ele descrise în procedura PI-05.

5.1.3 CAMI analizează anual dacă deciziile luate de CTA iau în considerare rezultatele anterioare ale apelurilor similare și dacă depunerea apelului, investigarea acestuia și decizia referitoare la apel nu are ca rezultat nici o acțiune discriminatorie asupra apelantului.

5.2 Tratarea Reclamațiilor

5.2.1 Evaluarea și luarea deciziei privind reclamațiile la adresa clienților care au beneficiat de serviciile de certificare/inspectie ale RINA SIMTEX-OC pentru serviciile sau produsele furnizate de acestia intra în responsabilitatea Administratorului.

5.2.2 Directorul Managementului Calității este responsabil pentru:

- informarea clientului reclamat într-un timp adecvat;
- validarea și investigarea reclamației pentru a decide ce acțiuni ar trebui luate;
- urmărirea reclamațiilor, inclusiv acțiunile întreprinse pentru rezolvarea lor;
- asigurarea ca sunt întreprinse acțiuni corective adecvate;
- instiintarea oficială a reclamantului privind finalizarea procesului de tratare a reclamației;
- stabilirea împreună cu clientul și reclamantul dacă și în ce măsură subiectul reclamației și rezolvarea sa trebuie făcute publice și/sau dacă trebuie instiintate autoritățile (dacă sunt cerințe de reglementare).

5.2.3 Șefii Departamentelor: certificare sisteme de management - certificare produse agricole și alimentare, certificare/inspectie/control conformitate produse în domeniul voluntar și reglementat, care gestionează dosarul clientului reclamat, respectiv RAC, în cazul unui client pentru producția ecologică, decid în urma analizei (dacă nu se găsește într-o situație de conflict de interese sau amenințare la imparțialitate așa cum sunt ele descrise în procedura PI-05 sau similar) dacă pentru verificarea eficacității acțiunilor corective rezultate este necesară efectuarea unui audit de supraveghere neprogramat/unei inspectii/controlare neprogramate la sediul clientului sau dacă sunt suficiente dovezile transmise de client privind înlăturarea neconformităților constatate.

Dacă unul dintre șefii departamentelor de certificare sisteme de management / produse / inspectii/control, RAC se găsește într-o situație de conflict de interese sau amenințare la imparțialitate așa cum sunt ele descrise în procedura PI-05, responsabilitățile acestuia privind tratarea reclamației revine unei alte persoane din cadrul Departamentului respectiv, stabilită de ADM.

În cazul în care se decide efectuarea unei verificări neprogramate la sediul clientului, aceasta se realizează în termen de 5 zile de la primirea reclamației.

In situatia in care se decide efectuarea unui audit neprogramat la sediul clientului acesta se efectueaza in termen de 30 zile de la primirea reclamatiei. Neefectuarea acestui audit conduce la suspendarea certificatului(lor) acordat(e) pana la efectuarea acestuia.

In situatia in care se decide este ca sunt suficiente dovezile transmise de client privind inlaturarea neconformitatilor constatate, eficacitatea actiunilor intreprinse pentru inlaturarea neconformitatilor este verificata cu ocazia primului audit de supraveghere de catre echipa de audit. Informarea echipei de audit privind continutul reclamatiei se face prin e-mail transmis catre conducatorul echipei de audit.

Daca masurile privesc aspecte ce nu tin de organizatia reclamata, CTA verifica modul de implementare si comunica cele constatate Sefilor de Departamente/Managerilor de schema implicati.

In cazul in care reclamatia se refera la CEA/A/inspectori/evaluatori, pasii sunt urmatorii

- se inregistreaza reclamatia
- se confirma petentului primirea reclamatiei.
- se analizeaza reclamatia, de catre Sefii Departamentelor implicate si in situatia in care datele sunt suficiente si reclamatia intemeiata, propune corectii, actiuni corective / preventive, dupa caz., pe care le prezinta CTA.

CTA decide daca masurile propuse sunt acceptabile si in caz afirmativ le aproba sau, daca ele nu sunt potrivite stabileste altele adecvate.

CTA redacteaza raspunsul catre reclamant, il prezinta ADM pentru aprobare si-l transmite petentului prin intermediul secretariatului.

DMC informeaza CEA/A/inspectori/evaluatori privind masurile luate si arhiveaza toate documentele legate de reclamatia respectiva.

Daca datele necesare luarii unei decizii sunt insuficiente, CTA contacteaza toate partile implicate, strângând daca este posibil informatii si dovezi si din surse neutre.

Daca reclamatia nu se dovedeste intemeiata, redacteaza raspunsul catre petent, il prezinta ADM pentru aprobare si-l preda la secretariat in vederea transmiterii sale catre destinatar, dupa care arhiveaza documentele.

Daca, din motive obiective, rezolvarea reclamatiei necesita un interval mai mare decât cel mentionat mai sus, DMC sau alta persoana din CTA, informeaza apelantul de stadiul tratarii reclamatiei.

In cazul in care se pune problema ca subiectul reclamatiei si / sau rezolvarea sa sa fie facute publice, RINA SIMTEX OC stabileste, impreuna cu clientul si reclamantul, daca acest lucru este necesar si daca da, ce anume este facut public. Punctul de vedere al RINA SIMTEX OC este stabilit in CTA.

Modul de tratare a reclamatiiilor este verificat in cadrul auditurilor interne.

Reclamatiiile constituie date de intrare pentru analiza efectuata de management.

5.2.4 CAMI analizeaza anual daca deciziile luate de RINA SIMTEX-OC in procesul de tratare a reclamatiiilor iau in considerare rezultate anterioare ale reclamatiiilor similare.

5.3 Desfasurarea procesului de tratare a apelurilor si reclamatiiilor

5.3.1 Apelurile si reclamatiiile se inregistreaza in momentul primirii lor la sediul RINA SIMTEX-OC in registrul de Intrari-Iesiri. Acestea se transmit catre DMC care le inregistreaza in registrul apelurilor si reclamatiiilor, formular cod PI-07-F1, si apoi le inainteaza spre solutionare CTA sau sefilor departamentelor de certificare sisteme/produse sau RAC functie de incadrarea lor asa cum sunt ele definite in prezenta procedura.

Dupa analiza tuturor informatiilor, CTA stabileste constatarile și decizia CTA prin vot cu majoritatea simpla.

Presedintele CTA impreuna cu secretarul CTA asigura documentarea in Procesul verbal privind tratarea apelului/reclamației, a constatarilor si deciziei CTA stabilite prin vot (inclusiv vot electronic) raport care este semnat de membrii CTA.

Totodata DMC comunica apelantului/reclamantului rezultatele analizei apelului/reclamatiei, prin intermediul unei scrisori de raspuns, semnata de catre Presedintele CTA. Dosarul apelului/reclamației este gestionat de catre DMC, care asigura pastrarea și arhivarea acestuia.

5.3.2 Registrul apelurilor si reclamatilor se completeaza pe formularul cod PI-07-F1 si contine:

- numarul si data primirii apelului/reclamatiei;
- apelantul/reclamantul, adresa, telefon, fax;
- obiectului apelului/reclamatiei;
- persoanele implicate in luarea deciziei;
- actiuni intreprinse;
- decizia
- numarul si data adresei de instiintare a apelantului/reclamantului privind modul de rezolvare;

5.3.3 Administratorul monitorizeaza respectarea termenelor privind luarea deciziei in cazul apelului/reclamatiei. DMC informează ADM despre modul de solutionare a apelului/reclamatiei.

5.3.4 O data cu luarea deciziei in cazul unui apel/reclamatie, se informeaza apelantul/reclamantul privind posibilitatea informarii CAMI, in cazul in care acesta nu este multumit de decizia luata.

6 RESPONSABILITATI

6.1 Membrii CAMI

- Analizeaza anual daca deciziile luate de CTA sau dupa caz de managementul RINA SIMTEX-OC in procesul de tratare a apelurilor/reclamatilor, respecta principiile imparțialității asa cum sunt ele documentate in procedura PI-05 sau alte proceduri sau instructiuni referitoare la interese si amenintari la imparțialitate aplicabile, specifice altor scheme de certificare/inspectie/control si iau in considerare rezultate anterioare ale apelurilor/reclamatilor similare.
- Actioneaza in conformitate cu responsabilitatile prevazute in ROF RINA SIMTEX-OC si respectand prevederile din procedura PI-05 atunci cand sunt incalcate principiile privind imparțialitatea RINA SIMTEX-OC.

6.2 Membrii Comitetului de Tratare a Apelurilor

- Evalueaza si iau decizia privind apelurile/reclamatii formulate de clientii RINA SIMTEX-OC pentru rezultatul activitatilor de certificare/verificare/inspectie (analiza solicitarii de certificare /inspectie/control, concluziile echipelor de audit, decizia de certificare / /inspectie/control) precum si fata de calificarea, deontologia, confidentialitatea si imparțialitatea personalului ce desfasoara activitati in numele RINA SIMTEX-OC

6.3 Directorul cu Managementul Calitatii

- Inregistreaza apelurile/reclamatii in Registrul apelurilor si reclamatilor, formular cod PI-07-F1.
- Inainteaza spre solutionare catre CTA sau sefilor departamentelor certificare sisteme/produse, inspectii, RAC, apelul/reclamatia functie de incadrarea lor asa cum sunt ele definite in prezenta procedura.
- Gestioneaza activitatile desfasurate de CTA/Sef departament certificare/RAC implicati in tratarea apelului/reclamatiei.
- Comunica apelantului/reclamantului modul de rezolvare a apelului/reclamatiei.

6.4 Secretariat (Administrativ)

- Inregistreaza apelul/reclamatia in registrul de intrari.

- Transmite apelul/reclamatia catre DMC.

6.5 Administratorul RINA SIMTEX-OC

- Monitorizeaza respectarea termenelor privind luarea deciziei in cazul apelului/reclamatiei.

6.6 Directori Departamente/Manageri Scheme/Responsabili desemnati

- Analizeaza aplelul /reclamatia, iar in situatia in care datele sunt suficiente si aplelul /reclamatia intemeiata, propune corectii, actiuni corective / preventive, dupa caz

7 ANEXE, FOMULARE

- Registrul reclamatilor/apelurilor, formular PI-07-F1
- Procesul verbal privind tratarea apelului/reclamației, a constatarilor