



CertRom
CertRom

ROMANIA-BUCURESTI - Calea 13 Septembrie nr. 231A, etj. 14, Sector 5
Tel & Fax: 021.410.25.89 / 021.410.25.88, E-mail: office@certrom.ro, www.certrom.ro

TRATAREA APELURILOR

Cod: PSQ-09

EXEMPLAR MARTOR

DOCUMENTUL ESTE PROPRIETATEA S.C. CERTROM
MODIFICAREA, MULTIPLICAREA SAU DIFUZAREA DOCUMENTULUI SI/SAU A INFORMATIILOR
CUPRINSE IN ACEST DOCUMENT, ESTE INTERZISA FARA ACORDUL S.C. CERTROM S.R.L.



Proprietate: S.C CertRom S.R.L.

TRATAREA APELURILOR

Cod: PSQ-09


Ed. 8 / Rev. 0

Martie 2018

EVIDENTA REVIZIILOR

	Elaborat	Verificat	Aprobat
NUME	Ing. Scaiceanu Camelia	Ing. Scaiceanu Romeo	Ing. Dinu Georgica
FUNCTIA	Director Calitate	Director Executiv	Director General
DATA	Martie 2018	Martie 2018	Martie 2018
SEMNATURA			

Ed. / Rev.	Data	Descriere
0	16.03.2018	Elaborarea initiala a editiei a 6.

	<p>Proprietate: S.C CertRom S.R.L.</p> <p style="text-align: center;">TRATAREA APELURILOR</p> <p style="text-align: right;"><i>Cod: PSQ-09</i></p>	<p>Ed. 8 / Rev. 0</p> <p>Martie 2018</p>
--	---	--

1. SCOP

1.1. Prezenta procedura documenteaza modul in care CertRom asigura primirea si tratarea apelurilor care ii sunt adresate.

2. DOMENIU

2.1. Procedura se aplica de catre Comisia de apel pentru tratarea apelurilor referitoare la deciziile CertRom privind certificarea sau in ceea ce priveste rezolvarea unei reclamatii.

2.2. Apelurile pot fi facute de solicitantii de certificare si clienti certificati.

3. DEFINITII SI PRESCURTARI

3.1. Definitii

a) Termenii utilizati in prezenta procedura sunt definiti in SR EN ISO/CEI 17021-1:2015 "Evaluarea conformitatii. Cerinte pentru organisme care efectueaza audit si certificare ale sistemelor de management", si in „Manualul Sistemului de Management”, cod: MSM.

a) Alte definitii sunt:

Apel - cale de atac prin care se cere unei instante superioare sa verifice legalitatea si temeinicia unei hotarari in vederea anularii sau modificarii ei.

- act al unei organizatii prin care se solicita CertRom reanalizarea unei decizii privind certificarea sau a modului de solutionare a unei reclamatii in vederea anularii sau modificarii acestei decizii.

3.2. Prescurtari

- DG - Director General
- DC - Director Calitate
- DEx - Director Executiv
- CC - Comitetul de Certificare
- MSM - Manualul Sistemului de Management

4. DOCUMENTE DE REFERINTA

SR EN ISO/ CEI 17021-1:2015 Evaluarea conformitatii. Cerinte pentru organisme care efectueaza audit si certificare ale sistemelor de management

5. RESPONSABILITATI

5.1. Directorul General

- supune apelul spre analiza Comisiei de Apel;
- transmite scrisoarea de raspuns petentului.

5.2. Comisia de Apel

- rezolva apelurile adresate CertRom;
- solicita, daca este cazul, obtinerea de informatii suplimentare;
- transmite Directorului General modul de solutionare a apelului in vederea transmiterii raspunsului catre petent;
- asigura la cererea petentului toate informatiile legate de stadiul tratarii apelului.

5.3. Secretariatul **CertRom**

- inregistreaza apelul in Registrul de reclamatii / apeluri, cod: PSQ-08-F-02 si confirma petentului primirea si inregistrarea apelului;

	<i>Proprietate: S.C CertRom S.R.L.</i> TRATAREA APELURILOR <i>Cod: PSQ-09</i>	Ed. 8 / Rev. 0 Martie 2018
---	--	-----------------------------------

- pune la dispozitia Comisiei de Apel documentele de lucru necesare, cum ar fi: apelul, dosarul de certificare al agentului economic, procedurile Sistemului de Management al CertRom si formularele de lucru necesare etc.;
- asigura inregistrarea, multiplicarea si transmiterea scrisorii cu decizia Comisiei de Apel;
- preia documentele rezultate in urma unei sesiuni de lucru a Comisiei de Apel, le inregistreaza si le indosariaza in Dosarul Comisiei de Apel .

6. MOD DE LUCRU

6.1. Generalitati.

6.1.1. Politica CertRom in domeniul tratarii apelurilor are la baza urmatoarele principii esentiale:

- tratarea impartiala si confidentiala a apelurilor;
- dreptul si accesul liber al tuturor clientilor de a adresa apeluri referitoare la deciziile CertRom privind deciziile de certificare sau de rezolvare a unei reclamatii;
- rezolvarea oportuna a apelurilor;
- intreprinderea actiunilor corective si preventive care se impun in cazul in care se constata neconformitati in activitatea de certificare CertRom ;
- evidenta, accesul si pastrarea tuturor inregistrarilor referitoare la apeluri.

6.1.2. Agentii economici pot face apeluri fata de deciziile CC CertRom referitoare la certificarea sistemelor de management, in cazul cand nu sunt de acord cu masurile CertRom care ii afecteaza.

6.1.3. Apelurile se primesc la sediul CertRom, sub forma scrisa.

6.1.4. Apelurile trebuie prezentate in termen de 5 zile de la data comunicarii deciziei respective si trebuie sa fie insotita de dovezi documentate.

6.1.5. Nu se mai pot face apeluri atunci cand termenele prevazute in deciziile CertRom sunt depasite.

6.1.6. CertRom rezolva apelurile in maximum 30 de zile de la primirea si inregistrarea acestora si comunica in scris agentului economic hotararea Comisiei de Apel. In situatii speciale, la solicitarea Comisiei de Apel, termenul de solutionare poate fi prelungit, aceasta situatie fiind comunica si apelantului.

6.2. Inregistrarea apelului

6.2.1. Secretariatul CertRom primeste apelul si verifica continutul acestuia pentru a constata daca contine informatii privind:

- denumirea organizatiei;
- adresa completa ;
- specificarea datei intocmirii/depunerii apelului;
- semnatura petentului

6.2.2. In cazul in care secretariatul CertRom constata lipsa unora din aceste date, solicita completarea lor de catre cel care depune apelul.


6.2.3. Apelul este inregistrat de catre secretariatul CertRom in registrul pentru reclamatii / peluri, atribuindu-se un numar de inregistrare si se comunica petentului primirea si inregistrarea acesteia.

6.3. Comisia de Apel

6.3.1 Comisia de Apel, functioneaza ca organ independent decizional al CertRom si raspunde pentru corectitudinea analizari si solutionarii apelurilor.

6.3.2 Constituirea si functionarea Comisiei de Apel se desfasoara conform "Regulamentului de constituire si functionare a Comisiei de Apel", cod: ROFCA.

6.3.3 In baza responsabilitatilor stabilite, Comisia de Apel isi exercita acest drept in cadrul CertRom, avand obligatia analizarii si rezolvarii apelurilor adresate CertRom in urmatoarele conditii:

	<p>Proprietate: S.C CertRom S.R.L.</p> <p style="text-align: center;">TRATAREA APELURILOR</p> <p style="text-align: right;"><i>Cod: PSQ-09</i></p>	<p>Ed. 8 / Rev. 0</p> <p>Martie 2018</p>
---	---	--

- sunt analizate apelurile care sunt inaintate CertRom in decurs de 5 zile lucratoare de la notificarea deciziei;

- sunt analizate subiectele care se dovedesc a fi fondate din cadrul apelului;
- prezentarea apelului nu are ca efect direct suspendarea deciziei contestate.

6.3.4 Componenta Comisiei de Apel este comunicata apelantului in vederea eliminarii conflictelor de interes sau a situatiilor care pot afecta impartialitatea si obiectivitatea deciziei Comisiei de Apel.

6.4. Analizarea apelurilor si adoptarea hotararilor

6.5.1. Comisia de Apel se intruneste la solicitarea Directorului General pentru analiza si solutionarea apelului primit.

6.5.2. In functie de natura apelului, in vederea rezolvarii intr-un mod competent, Comisia de Apel, poate face o analiza suplimentara printr-o consultare tehnica a subiectului (lor) mentionate in apel.

6.5.3. Comisia va avea la dispozitie apelul petentului, prezenta procedura, procedurile sistemului de management CertRom privind certificarea, supravegherea si recertificarea, documentele agentului economic (Raportul de audit si fisele de neconformitate aferente, precum si alte documente care pot constitui referinte in luarea hotararii).

6.5.4. La analiza apelului, Comisia de Apel poate solicita agentului economic depunerea oricaror documente considerate necesare pentru luarea unei hotarari temeinic fundamentate.

6.5.5. Comisia de Apel analizeaza forma si continutul documentelor aflate la dispozitia sa cu privire la decizia CertRom in cauza si pe baza ansamblului de considerente de ordin tehnic si juridic care concura la aprecierea continutului apelului, verifica respectarea procedurilor CertRom si ia, dupa caz, o hotarare de aprobare sau respingere a apelului care va fi comunicata partilor implicate (apelant, CC CertRom, management CertRom).

6.5.6. Comisia poate decide amanarea luarii hotararii, pentru o data ulterioara, in cazul cand este necesara o analiza competenta din partea expertului tehnic sau executarea unui audit la fata locului. Decizia este comunicata tuturor partilor implicate (apelant, CC CertRom, management CertRom).

6.5.7. Lucrarile comisiei se consemneaza intr-un proces verbal de analiza, cod: PSQ-08-F-01.

6.5.8. Presedintele Comisiei de Apel, pentru informare, prezinta in prima sedinta ordinara a Comitetului de Certificare, Hotararea Comisiei de Apel cu observatiile si decizia finala.

6.5.9. In termen de 3 zile de la terminarea sesiunii de lucru a comisiei, Presedintele Comisiei transmite Directorului General hotararea referitoare la apelul analizat.

6.5.10. Scrisoarea de raspuns semnata de Directorul General cu hotararea Comisiei de Apel va fi transmisa apelantului, prin secretariatul CertRom.

6.5.11. Secretariatul CertRom tine evidenta tuturor apelurilor care au fost analizate si solutionate de Comisia de Apel, in Registrul de evidenta a reclamatiilor si apelurilor, iar documentele aferente (reclamatiile, apelurile, procesele verbale etc.) sunt arhivate in dosarul apelului.

6.5. Contestarea deciziilor Comisiei de Apel

6.5.1. In situatia in care apelantul considera ca apelul nu a fost solutionat intr-o maniera care sa-l satisfaca, poate sa respinga decizia CertRom si se poate adresa unui mediator sau instanțelor competente, declanșând un litigiu care va fi soluționat conform prevederilor legislației române in vigoare.

7. INREGISTRARI

7.1. Documentele rezultate din procesul de tratare a apelurilor sunt inregistrari permanente si se pastreaza de catre secretariatul CertRom.