

**CNCIR**Compania Națională pentru Controlul Cazanelor,
Instalațiilor de Ridicat și Recipientelor sub Presiune S.A.**CNCIR CERT OCSM****PROCEDURĂ DE SISTEM****Tratarea apelor****COD: PS-08****Editia: 1****Revizia: 0****Pag. 1 din 8**

PROCEDURĂ DE SISTEM TRATAREA APELURILOR

	Data	Funcția	Nume și prenume	Semnătura
Aprobat	07.01.2021	Director General	Ioana TIMOFTE	<i>ss pe exemplarul original</i>
Avizat	05.01.2021	Director General Adjunct	Dan Cezar IONESCU	
Verificat	05.01.2021	Director DMI	Ionica RAICU	
Elaborat	21.12.2020	Consultant	Liliana NIȚU	

*Acest document este proprietatea **CNCIR SA**.*

Reproducerea sa parțială sau totală este interzisă, fără acordul scris al proprietarului.

Documentul se află sub incidența Legii nr. 8/1996 actualizată, referitoare la drepturile de autor.



CNCIR

Compania Națională pentru Controlul Cazanelor,
Instalațiilor de Ridicat și Recipientelor sub Presiune S.A.

CNCIR CERT OCSM

PROCEDURĂ DE SISTEM

Tratarea apelor

COD: PS-08

Editia: 1

Revizia: 0

Pag. 2 din 8

CUPRINS

1. SCOP	3
2. DOMENIUL DE APLICARE	3
3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ	3
4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI	3
4.1 Definiții	3
4.2 Abrevieri	3
5. DESCRIEREA PROCESULUI	3
5.1 Date de intrare	4
5.2 Activitățile din cadrul procesului	4
5.3 Primirea și înregistrarea apelor	4
5.4 Analiza apei	5
5.5 Stabilirea acțiunilor corective/acțiuni de tratare riscuri	5
5.6 Informare client	6
6. RESPONSABILITĂȚI	6
6.1 Director DMI	6
6.2 Comitetul de apel	6
6.3 Secretariat	6
6.4 Comitetul de certificare	6
7. MATRICEA DE COMUNICARE	6
8. ÎNREGISTRĂRI	7
9. ANEXE	7
Anexa 1	8

**CNCIR**Compania Națională pentru Controlul Cazanelor,
Instalațiilor de Ridicat și Recipientelor sub Presiune S.A.**CNCIR CERT OCSM****PROCEDURĂ DE SISTEM****Tratarea apelorlor****COD: PS-08****Editia: 1****Revizia: 0****Pag. 3 din 8**

1. SCOP

Prezenta procedură stabilește metodologia unitară de tratare a apelorlor formulate de către clienți cu privire la deciziile Comitetului de certificare, precum și asupra oricărei alte decizii luate de managementul CNCIR CERT OCSM (șef serviciu OCSM, Director DMI) cu privire la procesul de certificare astfel încât să se asigure tratarea imparțială și echidistantă a tuturor clienților.

2. DOMENIUL DE APLICARE

Se aplică în cadrul CNCIR CERT OCSM, inclusiv în cadrul Comisiei de apel, pentru tratarea apelorlor formulate de către clienți

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

SR EN ISO/CEI 17021-1: 2015	Evaluarea conformitatii. Cerințe pentru organisme care efectuează audit și certificare ale sistemelor de management. Partea 1.
ISO/IEC 17000: 2020	Evaluarea conformității, vocabular și principii generale.
SR EN ISO 9001: 2015	Sisteme de management al calității. Cerințe
SR EN ISO 9000: 2015	Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular
R-02	Regulament de funcționare a Comisiei de Apel

4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

4.1 Definiții

Termenii utilizați sunt cei definiți în SR EN ISO 9000:2015 Sisteme de management al calității - Principii fundamentale și vocabular și ISO/IEC 17000:2020 Evaluarea conformității, vocabular și principii generale

4.2 Abrevieri

CNCIR SA – Compania Națională pentru Controlul Cazanelor, Instalațiilor de Ridicat și Recipientelor sub Presiune

CNCIR CERT – Organismul de Certificare CNCIR CERT, parte a CNCIR SA

DMI – Direcția de Management Integrat

RC – Responsabil Calitate

OCSM – Organism De Certificare Sisteme De Management

SM – Sistem De Management

MM – Manual de Management

5. DESCRIEREA PROCESULUI

**CNCIR**Compania Națională pentru Controlul Cazanelor,
Instalațiilor de Ridicat și Recipientelor sub Presiune S.A.**CNCIR CERT OCSM****PROCEDURĂ DE SISTEM****Tratarea apelurilor****COD: PS-08****Editia: 1****Revizia: 0****Pag. 4 din 8****5.1 Date de intrare**

- apeluri de la clienți privind deciziile de certificare

5.2 Activitățile din cadrul procesului

Activitățile din cadrul procesului sunt:

- Primirea și înregistrarea apelurilor
- Analiza apelului
- Stabilie acțiuni corective/acțiuni de tratare riscuri
- Informare client

5.3 Primirea și înregistrarea apelurilor

Prin apel se înțelege orice cerere a solicitantului înaintată organismului de certificare CNCIR CERT OCSM pentru reconsiderarea de către acesta a unei decizii pe care a luat-o referitoare la certificare.

Informațiile privind modul de tratare a apelurilor se regăsesc pe pagina web a CNCIR SA, astfel încât să fie accesibile oricărui potențial apelant sau altor părți interesate.

Depunerea unui apel de către un client nu are ca rezultat nicio acțiune discriminatorie împotriva apelantului.

Apelul se transmite de către client, în scris, prin fax, email, poștă sau delegat în termen de 15 zile de la data notificării deciziei. Apelul este înregistrat de Secretariat în Registrul de evidență documente intrate / ieșite, R-PS-02-02- modulul net ERP. Registratura și se prezintă spre informare Directorului DMI.

La primire, Secretariatul verifică conținutul apelului, pentru a constata dacă acesta conține următoarele informații:

- numele și prenumele apelantului
- numele organizației
- adresa completă a persoanei juridice
- hotărârea Comitetului de certificare considerată de apelant ca fiind incorectă / la ce se referă apelul
- solicitarea apelantului
- documentele anexate la apel, dacă este cazul (dacă sunt precizate în apel)
- semnătura apelantului, data apelului

În cazul în care se constată lipsa unor informații, se solicită apelantului completarea acestora.

Primirea apelului (nr. și data) se confirmă apelantului de către Secretariat.

**CNCIR**Compania Națională pentru Controlul Cazanelor,
Instalațiilor de Ridicat și Recipientelor sub Presiune S.A.**CNCIR CERT OCSM****PROCEDURĂ DE SISTEM****Tratarea apelurilor****COD: PS-08****Editia: 1****Revizia: 0****Pag. 5 din 8**

5.4 Analiza apelului

Pentru analiză și soluționarea apelului prezentat, secretariatul:

- Convoacă comitetul de apel ;
- Pregătește documentele necesare analizei :
 - dosarul de evaluare al apelantului
 - alte informații și documente cerute de președintele Comitetului de Apel

Comitetul de Apel se convoacă în termen de 5 zile de la data primirii (înregistrării) apelului.

Comitetul de Apel este organizat și funcționează conform Regulamentului propriu de organizare și funcționare R-02.

Pentru fundamentarea deciziei, Comitetul de Apel analizează:

- documentele prezentate de apelant și înregistrările aferente dosarului de certificare care constituie obiectul apelului;
- dosarul de evaluare, urmărind elementele care au stat la baza hotărârii privind neacordarea/suspendarea/retragerea certificării sau oricărei alte decizii
- existența, tipul și numărul neconformități
- modul de rezolvare a neconformităților identificate etc.
- punctele de vedere ale tuturor funcțiilor implicate în luarea deciziei de certificare
- ale documente după caz

Dacă se consideră necesar, Comitetul de Apel poate solicita participarea la ședințe și a apelantului, a auditorului șef sau a oricărei alte persoane din managementul OCSM implicată în decizia care a stat la baza apelului, sau poate solicita, după caz, efectuarea de investigații suplimentare și/sau consultarea unor experți pe domeniul respectiv.

De asemenea, apelantul poate solicita participarea la ședința comitetului de apel.

Comitetul de Apel analizează conținutul apelului și întocmește un proces verbal cod F-R-02-01, care conține decizia sa finală. Procesul verbal este întocmit de către secretariat și semnat de toți participanții.

5.5 Stabilie acțiuni corective/acțiuni de tratare riscuri

În cazul în care apelul este evaluat ca fiind întemeiat, Comitetul de Apel transmite hotărârea sa Președintelui Comitetului de Certificare, care va trebui să documenteze rezolvarea acesteia, prin măsurile corective înscrise în procesul verbal al Comitetului de apel, și care vor fi tratate în conformitate cu prevederile procedurii Acțiuni corective, cod PS-04. Totodată se va actualiza registrul de riscuri, cod R-PS-06-01.

**CNCIR**Compania Națională pentru Controlul Cazanelor,
Instalațiilor de Ridicat și Recipientelor sub Presiune S.A.**CNCIR CERT OCSM****PROCEDURĂ DE SISTEM****Tratarea apelurilor****COD: PS-08****Editia: 1****Revizia: 0****Pag. 6 din 8****5.6 Informare client**

Secretariatul va oferi apelantului informații cu privire la stadiul tratării apelului ori de câte ori sunt solicitate. Indiferent de decizia Comitetului de Apel, această decizie este adusă la cunoștința apelantului, în termen de 30 zile de la înregistrarea apelului. În situația în care clientul se consideră în continuare nedreptățit se poate adresa organelor judecătorești competente.

Secretariatul întocmește și gestionează Dosarul apelului ce cuprinde:

- Apelul formulat de client (apelant)
- Notificarea transmisă clientului

O copie a documentelor rezultate sunt transmise responsabilului programelor de audit, și se vor anexa la Dosarul de certificare al apelantului.

6. RESPONSABILITATI**6.1 Director DMI**

- asigură resursele necesare derulării procesului de tratare a apelurilor

6.2 Comitetul de apel

- analizează apelul
- decide cu privire la modalitatea de soluționare

6.3 Secretariat

- înregistrează apelurile
- convoacă Comitetul de apel
- elaborează procesul verbal al ședinței comitetului de apel
- informează apelantul cu privire la stadiul apelului
- informază apelantul cu privire la modul de soluționare a apelului
- informează Comitetul de certificare cu privire la modul de soluționare a apelului

6.4 Comitetul de certificare

- pune în aplicare decizia Comitetului de apel

7. MATRICEA DE COMUNICARE

Cine comunică	Cui comunică	Ce comunică	Cum comunică	Când comunică
Secretariat	Director DMI	Informații privind apelul	Scris	La înregistrarea apelului

**CNCIR**Compania Națională pentru Controlul Cazanelor,
Instalațiilor de Ridicat și Recipientelor sub Presiune S.A.**CNCIR CERT OCSM****PROCEDURĂ DE SISTEM****Tratarea apelurilor****COD: PS-08****Editia: 1****Revizia: 0****Pag. 7 din 8**

Comitet de apel	Informații privind apelul	Scris	La înregistrare
Apelant	Stadiul soluționării apelului	Scris / verbal	La solicitare
	Modul de soluționare a apelului	Scris	Maxim 30 de zile de la înregistrarea apelului
Comitet de certificare	Modul de soluționare a apelului	Scris	24h de la soluționare

8. ÎNREGISTRĂRI

- F-R-02-01 – Proces verbal al ședinței Comitetului de apel

9. ANEXE

- Anexa 1 - F-R-02-01 – Proces verbal al ședinței Comitetului de apel



CNCIR

Compania Națională pentru Controlul Cazanelor,
Instalațiilor de Ridicat și Recipientelor sub Presiune S.A.

CNCIR CERT OCSM

PROCEDURĂ DE SISTEM

Tratarea apelurilor

COD: PS-08

Editia: 1

Revizia: 0

Pag. 8 din 8

Anexa 1

**PROCES VERBAL
al ședinței Comitetului de Apel**

din data de:.....

Comitetul de Apel sa întrunit în conformitate cu Regulamentul de funcționare a Comitetului de Apel, cod: R-02 pentru a analiza apelul înregistrat cu nr...../ data..... referitor la.....

Membrii Comitetului de Apel au analizat cele sesizate și au constatat următoarele:

Având în vedere cele constatate membrii comitetului de apel au hotărât::

Hotărârea va fi transmisă Comitetului de Certificare pentru a lua măsurile corespunzătoare și va fi comunicată apelantului.

Membrii Comitetului

Numele și prenumele

1.....- Președinte

2.....- membru

3.....- membru

Semnătura

.....

.....

.....

Întocmit

Secretariat OCSM