

**CNCIR**Compania Națională pentru Controlul Cazanelor,
Instalațiilor de Ridicat și Recipientelor sub Presiune S.A.**CNCIR CERT OCSM****PROCEDURĂ DE SISTEM****Tratarea reclamațiilor****COD: PS-09****Editia: 1****Revizia: 0****Pag. 1 din 9**

PROCEDURĂ DE SISTEM TRATAREA RECLAMAȚIILOR

	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 reclamațiilor

COD: PS-09

Editia: 1

Revizia: 0

Pag. 2 din 9

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	4
5.1 Date de intrare	4
5.2 Activitățile din cadrul procesului	4
5.3 Primirea și înregistrarea reclamațiilor	4
5.4 Analiza reclamației	5
5.5 Stabilie acțiuni corective/acțiuni de tratare riscuri și urmărirea acestora	6
5.6 Informare reclamant	6
5.7 Controlul procesului	6
6. RESPONSABILITATI	7
6.1 Director DMI	7
6.2 Șef serviciu OCSM (președintele comitetului de analiză)	7
6.3 Comitetul de analiză	7
6.4 Responsabilul calitate	7
6.5 Secretariat OCSM	7
6.6 Personalul implicat	7
7. MATRICEA DE COMUNICARE	7
8. ÎNREGISTRĂRI	8
9. ANEXE	8
Anexa 1	9

**CNCIR**Compania Națională pentru Controlul Cazanelor,
Instalațiilor de Ridicat și Recipientelor sub Presiune S.A.**CNCIR CERT OCSM****PROCEDURĂ DE SISTEM****Tratarea reclamațiilor****COD: PS-09****Editia: 1****Revizia: 0****Pag. 3 din 9**

1. SCOP

Prezenta procedură stabilește metodologia unitară de tratare a reclamațiilor formulate cu privire la activitățile certificate de care este responsabil OCSM, respectiv la un client certificat, astfel încât să se asigure tratarea eficace și la timp a acestora.

2. DOMENIUL DE APLICARE

Se aplică în cadrul CNCIR CERT OCSM, pentru tratarea reclamațiilor formulate de o parte interesată cu privire la activitățile certificate de care este responsabil OCSM, respectiv la un client certificat.

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
SR ISO 10002:2019	Managementul calității. Satisfacția clientului. Linii directoare pentru tratarea reclamațiilor în cadrul organizațiilor
R-03	Regulamentul de organizare și funcționare al Comitetului de Certificare
PS-04	Acțiuni corective

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

reclamant - persoană, organizație sau reprezentant al acestora care depune o reclamație

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

**CNCIR**Compania Națională pentru Controlul Cazanelor,
Instalațiilor de Ridicat și Recipientelor sub Presiune S.A.**CNCIR CERT OCSM****PROCEDURĂ DE SISTEM****Tratarea reclamațiilor****COD: PS-09****Editia: 1****Revizia: 0****Pag. 4 din 9**

SM – Sistem De Management
MM – Manual de Management

5. DESCRIEREA PROCESULUI

5.1 Date de intrare

- reclamații de la părțile interesate cu privire la activitățile certificate de care este responsabil OCSM / la un client certificat

5.2 Activitățile din cadrul procesului

Activitățile din cadrul procesului sunt:

- Primirea și înregistrarea reclamațiilor
- Analiza reclamațiilor
- Stabilie acțiuni corective/acțiuni de tratare riscuri
- Informare parte interesată reclamantă

5.3 Primirea și înregistrarea reclamațiilor

Informațiile privind modul de tratare a reclamațiilor se regăsesc pe pagina web a CNCIR SA, astfel încât să fie accesibile oricărui potențial reclamant sau altor părți interesate și se referă la:

- unde pot fi depuse reclamații;
- modul în care se pot depune reclamațiile (fax, e-mail, poștă, delegat);
- informațiile care trebuie furnizate de către reclamant (date de identificare reclamant, telefon de contact, descrierea problemei, eventuale documente doveditoare);
- timpul estimat de rezolvare a unei reclamații
- modul în care reclamantul poate obține un feedback despre stadiul reclamației.
- depunerea unei reclamații nu are ca rezultat nicio acțiune discriminatorie împotriva reclamantului.

Reclamația se transmite de către reclamant, în scris, prin fax, email, poștă sau delegat. reclamația este înregistrată de Secretariat în Registrul de evidență documente intrate / ieșite, R-PS-02-02- modulul net ERP.Registratură.

La primire, Secretariatul verifică conținutul reclamației, pentru a constata dacă aceasta conține următoarele informații:

- numele și prenumele apelantului / numele organizației
- număr de telefon pentru contact
- adresa completă a persoanei fizice / juridice
- solicitarea reclamantului
- documentele anexate la reclamație, dacă este cazul (dacă sunt precizate în reclamație)
- semnătura reclamantului, data reclamației

**CNCIR**Compania Națională pentru Controlul Cazanelor,
Instalațiilor de Ridicat și Recipientelor sub Presiune S.A.**CNCIR CERT OCSM****PROCEDURĂ DE SISTEM****Tratarea reclamațiilor****COD: PS-09****Editia: 1****Revizia: 0****Pag. 5 din 9**

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

Primirea reclamației (număr. și data) se confirmă reclamantului de către Secretariat. După înregistrare, reclamația este transmisă spre informare Directorului DMI și pentru inițierea procesului de analiză către Șeful serviciului OCSM.

5.4 Analiza reclamației

Șeful serviciului OCSM efectuează o analiză preliminară a reclamației, împreună cu responsabilul calitate și stabilesc dacă aceasta se referă la activitățile certificate de care este responsabil OCSM / la un client certificat și în cazul în care constată acest lucru se informează, în scris, clientul respectiv, solicitând un punct de vedere. De asemenea, este informat reclamantul cu privire la demararea procesului de tratare a reclamației.

În cazul în care se constată că reclamația nu se referă la activitățile certificate de care este responsabil OCSM / la un client certificat, este informat reclamantul cu privire la acest fapt și reclamația este considerată închisă.

Pentru analiză și soluționarea reclamației, aceasta este prezentată unui comitet de analiză format din Șeful serviciului OCSM (președintele comitetului), Responsabilul calitate și un membru al Comitetului tehnic, nominalizat de directorul DMI. La stabilirea comitetului de analiză se are în vedere ca în procesul de soluționare a reclamației să nu fie implicate persoane care au fost implicate anterior în subiectul reclamației, întreg personalul OCSM având obligativitatea de a declara orice posibil conflict de interes, conform Declarației de confidențialitate, integritate și imparțialitate.

Comitetul de analiză are rolul de a stabili dacă există dubii cu privire la eficacitatea sistemului de management certificat și a stabili acțiuni corective adecvate. În acest sens secretariatul OCSM pregătește documentele necesare analizei :

- reclamația înregistrată
- dosarul de evaluare al reclamantului (client certificat)
- punctul de vedere primit de la clientul reclamat

Comitetul de analiză se întrunește în termen de 5 zile de la data primirii (înregistrării) reclamației.

Pentru stabilirea acțiunilor adecvate pentru tratarea reclamației, Comitetul analizează:

- documentele prezentate de reclamant și înregistrările aferente dosarului de certificare al clientului care constituie subiectul reclamației, urmărind elementele care au stat la baza certificării sistemului de management al clientului reclamat
- punctele de vedere ale tuturor funcțiilor implicate în luarea deciziei de certificare
- punctul de vedere al clientului reclamat
- ale documente după caz

**CNCIR**Compania Națională pentru Controlul Cazanelor,
Instalațiilor de Ridicat și Recipientelor sub Presiune S.A.**CNCIR CERT OCSM****PROCEDURĂ DE SISTEM****Tratarea reclamațiilor****COD: PS-09****Editia: 1****Revizia: 0****Pag. 6 din 9**

Comitetul de analiză evaluează toate aceste documente în raport cu cerințele sistemului de management al OCSM și întocmește un proces verbal cod F-PS -09-01, care conține decizia comisiei cu privire la modul de soluționare a reclamației. Procesul verbal este întocmit de către secretariatul OCSM și semnat de toți participanții.

5.5 Stabilie acțiuni corective/acțiuni de tratare riscuri și urmărirea acestora

În cazul în care reclamația este evaluată ca fiind întemeiată, Comitetul de analiză stabilește corecțiile / măsurile corective necesare, care vor fi înscrise în procesul verbal al Comitetului de analiză, 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.

Corecțiile / acțiunile corective stabilite sunt comunicate tuturor celor implicați, inclusiv clientului, pentru punerea lor în practică. Responsabilul calitate monitorizează stadiul de implementare.

5.6 Informare reclamant

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

Secretariatul întocmește și gestionează Dosarul reclamației care cuprinde:

- Reclamație formulată de reclamant
- Notificarea transmisă reclamantului cu privire la soluționarea reclamației

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

Toate informațiile documentate generate în procesul de tratare a reclamației sunt confidențiale. OCSM stabilește împreună cu reclamantul și clientul certificat în ce măsură subiectul reclamației și modul de soluționare a acesteia vor fi facute publice.

5.7 Controlul procesului

Controlul procesului se face prin intermediul următorilor indicatori:

- termenul de întrunire a comisiei de analiză: 5 zile de la data primirii reclamației
- termenul de informare client certificat cu privire la reclamație / modalitatea de soluționare: 24h de la validarea reclamației / soluționarea reclamației
- termenul de soluționare a reclamației: 30 de zile

**CNCIR**Compania Națională pentru Controlul Cazanelor,
Instalațiilor de Ridicat și Recipientelor sub Presiune S.A.**CNCIR CERT OCSM****PROCEDURĂ DE SISTEM****Tratarea reclamațiilor****COD: PS-09****Editia: 1****Revizia: 0****Pag. 7 din 9**

6. RESPONSABILITATI

6.1 Director DMI

- asigură resursele necesare derulării procesului de tratare a apelurilor
- nominalizează comitetul de analiză a reclamației

6.2 Șef serviciu OCSM (președintele comitetului de analiză)

- participă la analiza reclamației
- informează clientul certificată cu privire la reclamație și modul de soluționare

6.3 Comitetul de analiză

- analizează reclamația
- decide cu privire la modalitatea de soluționare (corecții și acțiuni corective de aplicat)

6.4 Responsabilul calitate

- participă la analiza reclamației
- monitorizează implementarea corecțiilor și acțiunilor corective

6.5 Secretariat OCSM

- înregistrează reclamațiile
- elaborează procesul verbal al ședinței comitetului de analiză
- informează reclamantul cu privire la stadiul reclamației
- informează reclamantul cu privire la modul de soluționare a reclamației
- informează personalul OCSM implicat cu privire la modul de soluționare a reclamației

6.6 Personalul implicat

- pune în aplicare decizia Comitetului de analiză

7. MATRICEA DE COMUNICARE

Cine comunică	Cui comunică	Ce comunică	Cum comunică	Când comunică
Secretariat	Director DMI	Informații privind reclamația	Scris	La înregistrarea apelului
	Șef serviciu OCSM	Informații privind reclamația	Scris	La înregistrare
	Reclamant	Stadiul soluționării reclamației	Scris / verbal	La solicitare

**CNCIR**Compania Națională pentru Controlul Cazanelor,
Instalațiilor de Ridicat și Recipientelor sub Presiune S.A.**CNCIR CERT OCSM****PROCEDURĂ DE SISTEM****Tratarea reclamațiilor****COD: PS-09****Editia: 1****Revizia: 0****Pag. 8 din 9**

		Modul de soluționare a reclamației	Scris	Maxim 30 de zile de la înregistrarea apelului
	Personal implicat	Modul de soluționare a reclamației	Scris (proces verbal al comisiei de analiză)	24h de la soluționare
Șef serviciu OCSM	Client certificat (reclamat)	Informații privind reclamația Modul de soluționare a reclamației	Scris	24h de la înregistrarea validarea / soluționarea reclamației

8. ÎNREGISTRĂRI

- F-PS-09-01 – Proces verbal al ședinței Comitetului de analiză reclamații

9. ANEXE

- Anexa 1 - F- PS-09-01 – Proces verbal al ședinței Comitetului de analiză reclamații



CNCIR

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

CNCIR CERT OCSM

PROCEDURĂ DE SISTEM

Tratarea reclamațiilor

COD: PS-09

Editia: 1

Revizia: 0

Pag. 9 din 9

Anexa 1

**PROCES VERBAL
al ședinței Comitetului de Analiză reclamații**

din data de:.....

Comitetul de Analiză reclamații s-a întrunit pentru a analiza reclamația înregistrată cu nr...../ data..... referitor la.....

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

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

Hotărârea va fi transmisă personalului implicat pentru a lua măsurile corespunzătoare și va fi comunicată reclamantului și reclamatului.

Informațiile prezente sunt confidențiale.

Membrii Comitetului de analiză

Numele și prenumele

1.....-Președinte

2.....- membru

3.....- membru

Semnătura

.....

.....

.....

Întocmit

Secretariat OCSM