



ASOCIAȚIA DE ACREDITARE DIN ROMÂNIA
ORGANISMUL NAȚIONAL DE ACREDITARE

TRATAREA RECLAMAȚIILOR

RENAR Cod: **PR-08**

APROBAT

Pagina 1 din 8

Consiliul Director RENAR
Președinte

Ediția din data aprobării: 29.09.2016

Prof. univ. dr. ing. Dr. h. c. Fănel IACOBESCU

Data intrării în vigoare: 13.10.2016

RENAR – Asociația de Acreditare din România Organismul Național de Acreditare	TRATAREA RECLAMAȚIILOR	Cod: PR-08 Ediția din 29.09.2016
		Pagina 2 / 8

CUPRINS

1.	SCOP	3
2.	DOMENIU DE APLICARE.....	3
3.	DOCUMENTE DE REFERINȚĂ.....	3
4.	TERMINOLOGIE, DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI	3
4.1	Definiții	3
4.2	Prescurtări.....	3
5.	RESPONSABILITATE ȘI AUTORITATE	3
6.	DESCRIEREA ACTIVITĂȚILOR	4
6.1	Înregistrarea reclamației	4
6.2	Stabilirea validității reclamației.....	4
6.3	Stabilirea Comisiei de Tratare a Reclamației.....	5
6.4	Tratarea reclamației.....	6
6.5	Stabilirea concluziilor.....	6
6.6	Acțiuni ulterioare tratării reclamației	7
6.7	Urmărirea eficacității măsurilor stabilite	7
7.	ÎNREGISTRĂRI	7
8.	ANEXE	7
9.	MODIFICĂRI FAȚĂ DE VERSIUNEA ANTERIOARĂ.....	7
10.	ISTORICUL DOCUMENTULUI	8

RENAR – Asociația de Acreditare din România Organismul Național de Acreditare	TRATAREA RECLAMAȚIILOR	Cod: PR-08 Ediția din 29.09.2016
		Pagina 3 / 8

1. SCOP

Procedura stabilește modul de aplicare al politicii privind tratarea reclamațiilor.

2. DOMENIU DE APLICARE

Procedura se aplică în tratarea reclamațiilor primite de RENAR referitoare la:

- activitățile specifice desfășurate de personalul RENAR;
- activitățile desfășurate sub acreditare de organisme de evaluare a conformității acreditate de RENAR.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

SR EN ISO/CEI 17011:2005 – Evaluarea conformității. Cerințe generale pentru organismele de acreditare care acreditează organisme de evaluare a conformității.

P-13 – Politica privind tratarea reclamațiilor

4. TERMINOLOGIE, DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

4.1 Definiții

Reclamație – Expresie a insatisfacției, alta decât apelul, de către orice persoană sau organizație, referitor la activitățile RENAR sau ale unui Organism de Evaluare a Conformității acreditat.

Comisia de tratare a reclamației – grup de persoane numit de Consiliul Director să trateze o reclamație în condițiile prezentei proceduri.

4.2 Prescurtări

- CD – Consiliul Director
- CJ – Compartiment Juridic
- CRPRA – Compartimentul Relații cu Publicul, Reclamații și Apeluri
- CTR – Comisia de tratare a reclamației
- DGSER – Director general al structurii executive a RENAR
- DMC – Direcția Managementului Calității
- OEC – Organism de evaluare a conformității
- SMR – Sistemul de management RENAR

5. RESPONSABILITATE ȘI AUTORITATE

Responsabilitățile și autoritățile funcțiilor implicate decurg din capitolul 6 al prezentei proceduri.

RENAR – Asociația de Acordare din România Organismul Național de Acordare	TRATAREA RECLAMAȚIILOR	Cod: PR-08 Ediția din 29.09.2016
		Pagina 4 / 8

6. DESCRIEREA ACTIVITĂȚILOR

6.1 Înregistrarea reclamației

Reclamația se adresează RENAR și trebuie să conțină cel puțin următoarele informații:

- a) Identificarea reclamantului (denumire persoană juridică/fizică, adresă, telefon, fax și acolo unde este aplicabil: nr. de înregistrare la registrul comerțului, cod fiscal, reprezentant legal);
- b) Obiectul reclamației (în descriere sintetică);
- c) Prezentarea detaliată a argumentelor în susținerea reclamației;
- d) Documente și înregistrări depuse pentru susținerea reclamației;
- e) Semnătura reclamantului (în cazul persoanelor fizice) sau a reprezentantului legal (în cazul persoanelor juridice);
- f) Pentru tratarea reclamațiilor referitoare la activitatea OEC acreditate sau în curs de acreditare trebuie prezentate:
 - fie dovada că aceasta a fost transmisă OEC și răspunsul nefavorabil al OEC,
 - fie o declarație pe proprie răspundere prin care reclamantul informează RENAR că respectivul OEC nu a vrut să înregistreze reclamația sau că OEC nu a răspuns reclamației - caz în care reclamantul depune dovada înregistrării reclamației la OEC.
- g) RENAR solicită pentru reclamațiile înregistrate, ca reclamantul să declare că dovezile care însoțesc reclamația, au fost obținute fără a se încălca legea.

Reclamația se depune în scris și se înregistrează la secretariatul RENAR în registrul de intrări/ieșiri și este transmisă secretariatului CD, unde este înregistrată în registrul intrări/ieșiri al CD. Cele două înregistrări se realizează în aceeași zi sau cel mai târziu a doua zi.

Secretarul CD înaintează CRPRA reclamația, în cel mult o zi.

În situația în care, un reclamant adresează mai multe reclamații, în cadrul termenului procedural de soluționare a primei reclamații, sesizând probleme aflate în stransă legatură între ele, acestea se pot conexe, reclamantul urmând să primească un singur răspuns, în care se face referire la toate reclamațiile primite. Termenul de răspuns în astfel de cazuri este stabilit față de ultima reclamație înregistrată.

Dacă după trimiterea răspunsului se primește o nouă reclamație cu același obiect, aceasta se clasează la numărul inițial, menționându-se faptul că s-a răspuns. Același lucru va fi menționat în răspunsul către petent.

6.2 Stabilirea validității reclamației

CRPRA analizează reclamația, în termen de 3 zile de la primire, în vederea stabilirii validității acesteia, urmărind îndeplinirea următoarelor criterii:

- verifică existența în dosar a tuturor informațiilor prevăzute la pct. 6.1;
- verifică încadrarea în domeniul de aplicare al prezentei proceduri (cap. 2).

Dacă toate criteriile menționate mai sus sunt îndeplinite, CRPRA propune CD validarea reclamației, consemnând acest lucru în formularul F02-PR-08 – Stabilirea validității reclamației.

Dacă CRPRA constată că informațiile prezentate de reclamant nu sunt complete, consemnează în formularul F02-PR-08 – Stabilirea validității reclamației, informațiile care lipsesc, după care solicită în scris reclamantului clarificările / completările necesare.

RENAR – Asociația de Accreditare din România Organismul Național de Accreditare	TRATAREA RECLAMAȚIILOR	Cod: PR-08 Ediția din 29.09.2016
		Pagina 5 / 8

Reclamantul trebuie să răspundă în termen de 15 zile calendaristice la solicitarea CRPRA. În caz contrar reclamația nu este considerată validă. Acest aspect este consemnat de CRPRA în formularul F02-PR-08 – Stabilirea validității reclamației și comunicat reclamantului.

Dacă reclamantul prezintă informațiile/documentele solicitate, CRPRA analizează informațiile și:

- în cazul în care criteriile nu sunt îndeplinite, propune ca reclamația să nu fie validată;
- în cazul în care criteriile sunt îndeplinite, propune ca reclamația să fie validată.

Dacă reclamantul nu prezintă informațiile/documentele solicitate sau dacă cel puțin unul din criteriile menționate mai sus nu este îndeplinit, CRPRA propune CD invalidarea reclamației consemnând acest lucru în formularul F02-PR-08 – Stabilirea validității reclamației.

CD analizează și hotărăște validarea / invalidarea reclamației în ședință sau prin vot electronic.

CRPRA asigură înregistrarea tuturor reclamațiilor valide în Registrul de reclamații - F01-PR-08.

Reclamațiile considerate nevalide sunt comunicate reclamantului de CRPRA, sub semnătura Președintelui CD.

6.3 Stabilirea Comisiei de Tratare a Reclamației

CRPRA solicită în scris DGSER nominalizarea membrilor CTR.

DGSER, în urma consultării cu conducătorii compartimentelor implicate, transmite CRPRA propunerea privind componența CTR, în termen de 2 zile.

CD numește membrii CTR, prin hotărâre (în ședință sau prin vot electronic), la propunerea scrisă a CRPRA și desemnează dintre aceștia președintele și secretarul CTR.

CTR este alcătuită din minim 3 membri, din care obligatoriu un membru este Consilierul Juridic și un membru din cadrul compartimentului vizat de reclamație. Selectarea celorlalți membri se bazează pe competența acestora de a evalua în mod corect atât din punct de vedere tehnic cât și formal reclamația.

Pentru ca reclamația să fie tratată cu imparțialitate și obiectivitate, la propunerea și numirea componenței CTR sunt respectate următoarele criterii:

- **Imparțialitate și obiectivitate:** membrii CTR sunt numiți astfel încât să fie evitat orice fel de conflict de interese, din CTR nu fac parte persoane vizate direct de reclamație;
- **Competență:** membrii CTR sunt numiți astfel încât să se asigure competența necesară evaluării din punct de vedere tehnic și formal a situației prezentate;
- **Confidențialitate:** membrii CTR răspund de asigurarea confidențialității și menținerea integrității informațiilor furnizate de reclamant, au semnat angajamentul de confidențialitate și au acces la toate informațiile și documentele SMR.

Oricare dintre membrii CTR se poate recuza, atunci când consideră că nu îndeplinește vreunul din criteriile enunțate mai sus. Recuzarea se face în scris și se adresează Președintelui CD. În această situație Președintele CD, dacă consideră întemeiate motivele, numește o altă persoană, din același compartiment ca și persoana recuzată și care să îndeplinească aceleași criterii. Numirea se face parcurgând aceleași etape descrise mai sus.

Secretarul CD transmite DGSER și CRPRA, hotărârea CD privind aprobarea componenței CTR și Ordinul Președintelui CD de numire a CTR.

DGSER informează membrii CTR și funcția ierarhic superioară a acestora cu privire la numirea acestora în CTR.

RENAR – Asociația de Accreditare din România Organismul Național de Accreditare	TRATAREA RECLAMAȚIILOR	Cod: PR-08 Ediția din 29.09.2016
		Pagina 6 / 8

CRPRA predă dosarul reclamației secretarului CTR, pe bază de opis, în termen de cel mult 3 zile de la emiterea ordinului Președintelui CD.

6.4 Tratarea reclamației

CTR analizează:

- reclamația și toate documentele prezentate de reclamant;
- punctele de vedere ale tuturor celor implicați în reclamație (de exemplu: personal RENAR / OEC);
- înregistrările RENAR cu privire la aspectele semnalate în reclamație;
- orice alte documente considerate necesare.

CTR poate solicita, părților implicate documente și/sau înregistrări suplimentare, necesare pentru tratarea reclamației.

CTR poate solicita, în cazul reclamațiilor referitoare la activitatea OEC, efectuarea unei evaluări extraordinare atunci când se consideră necesar. În această situație, pentru efectuarea unei evaluări extraordinare se procedează în concordanță cu cap. 10 din RE-01 – Regulament pentru acreditare. DGSER asigură condițiile necesare pentru desfășurarea evaluării extraordinare. Evaluarea extraordinară cuprinde:

- numirea echipei de evaluare;
- întocmirea planului de evaluare;
- desfășurarea evaluării;
- raportarea rezultatelor evaluării (Raportul-sinteză al evaluării).

Toate documentele, înregistrările solicitate sau cele colectate, inclusiv Raportul-sinteză al evaluării rezultat în urma evaluării extraordinare (dacă aceasta a fost efectuată) se analizează în vederea stabilirii unor concluzii cu privire la reclamație.

Constatările CTR sunt consemnate în scris, la fiecare ședință, în procese verbale de ședință.

6.5 Stabilirea concluziilor

După analiza tuturor informațiilor, CTR stabilește constatările, concluziile și propunerile de măsuri pentru îmbunătățirea activității RENAR prin vot cu majoritatea simplă.

Președintele CTR asigură documentarea în Raportul privind tratarea reclamației, a constatărilor, concluziilor și propunerilor de măsuri pentru îmbunătățirea activității RENAR stabilite prin vot.

Raportul privind tratarea reclamației și scrisoarea de răspuns către reclamant sunt semnate de membrii CTR și transmise Secretarului CD.

CD analizează și aprobă Raportul privind tratarea reclamației și scrisoarea de răspuns către reclamant, prin hotărâre, în ședință sau prin vot electronic.

Președintele CD semnează scrisoarea de răspuns către reclamant, aprobată de CD.

CRPRA asigură transmiterea scrisorii de răspuns către reclamant, în cel mai scurt timp.

Dosarul reclamației este predat de secretarul CTR, pe bază de opis, CRPRA, care asigură păstrarea și arhivarea acestuia. CRPRA informează DGSER privind aprobarea Raportul privind tratarea reclamației de către CD și transmite DGSER o copie a acestuia pentru implementarea măsurilor aprobate.

RENAR – Asociația de Accreditare din România Organismul Național de Accreditare	TRATAREA RECLAMAȚIILOR	Cod: PR-08 Ediția din 29.09.2016
		Pagina 7 / 8

6.6 Acțiuni ulterioare tratării reclamației

În cazul în care în urma tratării reclamației referitoare la activitatea OEC sunt constatate neconformități, acestea sunt tratate de echipa care a efectuat evaluarea extraordinară în conformitate cu P-16 urmărind procesul din PR-14 în continuare.

În cazul în care în urma analizei reclamației sunt identificate neconformități/ aspecte pentru îmbunătățirea activității RENAR, DGSER asigură tratarea acestora conform documentelor RENAR aplicabile și comunică CRPRA măsurile luate.

Concluziile rezultate din tratarea tuturor reclamațiilor sunt analizate periodic de către CRPRA și conducerea structurii executive a RENAR și sunt raportate de fiecare parte implicată către CD în analiza de management.

6.7 Urmărirea eficacității măsurilor stabilite

Eficacitatea acțiunilor ulterioare unei reclamații se evaluează:

- cu ocazia auditurilor interne, în cazul reclamațiilor privind activitățile RENAR;
- cu ocazia realizării analizei efectuată de management;
- în cadrul activităților de supraveghere, în cazul reclamațiilor referitoare la activitățile unui OEC acreditat.

7. ÎNREGISTRĂRI

Constituie înregistrări în sensul prezentei proceduri:

Dosarul reclamației:

- Reclamația propriu-zisă,
- F01-PR-08 – Registrul de reclamații,
- F02-PR-08 – Fișa privind stabilirea validității reclamației,
- F03-PR-08 – Raportul privind tratarea reclamației,
- Informările părților implicate,
- Corespondența internă și externă,
- Toate documentele și înregistrările necesare analizării acesteia,
- Dovezile colectate,
- Răspunsul formulat,
- Hotărârile CD,
- Dovezi privind verificarea măsurilor stabilite.

8. ANEXE

N/A

9. MODIFICĂRI FAȚĂ DE VERSIUNEA ANTERIOARĂ

Prezenta procedură este o ediție nouă.

RENAR – Asociația de Accreditare din România Organismul Național de Accreditare	TRATAREA RECLAMAȚIILOR	Cod: PR-08 Ediția din 29.09.2016
		Pagina 8 / 8

10. ISTORICUL DOCUMENTULUI

Ediția din data	Elaborat (E) /Modificat (M) de	Verificat de
Ed. 1/Rev. 0/ iulie. 2006	(E) Cristian Dorin NICHITA, Director General	Ovidiu Cantemir DUMITRU, Manager Calitate
29.09.2016	(M) Alina TAINĂ, Consilier Consiliul Director	Ovidiu Cantemir DUMITRU, DGSER Daniela IONESCU, Director DMC