

TRATAREA SOLICITĂRILOR DE INFORMAȚII, A APELURILOR ȘI RECLAMAȚIILOR

Procedura stabilește regulile de procesare și responsabilitățile implicate în procesele de tratare a apelurilor și, respectiv, a reclamațiilor primite la QUALITAS referitoare la activitatea derulată de OCS, OCP și ON.

Existența și disponibilitatea la cerere a acestei proceduri se aduce la cunoștința fiecărui client sau colaborator al QUALITAS prin intermediul contractului.

Procedura se aplică la tratarea :

Apelurilor împotriva deciziilor privind certificarea luate de OCS, OCP și ON QUALITAS.

Reclamațiilor referitoare la activitatea OCS, OCP și ON de :

a) Certificare a sistemelor de management (SMC, SMM, SMSSO/SMSSM, SME, SMSI, SMSA);

b) Certificare a conformității produselor (CCP);

c) Certificare a conformității controlului producției în fabrică (CCPF);

la clienții QUALITAS beneficiari ai unor procese de certificare realizate de OCS, OCP și ON.

PETENT – persoană/agent economic care a depus o reclamație/apel.

Prevederi generale

Apelurile și reclamațiile depuse la QUALITAS sunt preluate de Administrator care asigură organizarea și coordonarea activităților de investigare și soluționare a acestora prin intermediul Comitetelor de Investigare Apeluri (CIA)/Reclamații (CIR).

Responsabilitatea de implementare a soluției stabilite de CIA/CIR revine Directorului Executiv și personalului din subordinea sa.

Apelurile și reclamațiile sunt tratate cu toată confidențialitatea de la primire până la rezolvarea lor. Toate persoanele implicate în tratarea acestora sunt obligate să respecte condiția de confidențialitate.

Clienții QUALITAS pot face apeluri împotriva deciziilor luate de OCS, OCP și ON în legătură cu:

- a) neacordarea certificării inițiale/recertificării;

- b) neacordarea extinderii certificării;

- c) restrângerea certificării;

d) suspendarea certificării;

e) retragerea certificării;

f) soluția dată de CIR în cazul unei reclamații referitoare la activitatea de certificare desfășurată de OCS, OCP și ON.

Se pot primi reclamații de la clienți sau terțe părți interesate în legătură cu :

a) întârzieri nejustificate ale derulării procesului de certificare - din vina OCS, OCP și ON;

b) prestația generală și/sau performanța auditorilor/evaluatorilor pe parcursul proceselor de (re)certificare, inclusiv în perioadele de supraveghere ale clienților;

c) alte aspecte privind funcționarea OCS, OCP și ON;

d) activități și acțiuni ale clienților certificați care contravin regulilor/procedurilor QUALITAS, însușite contractual pe parcursul ciclului de certificare și/sau făcute publice prin intermediul web site;

e) activități și acțiuni ale unor clienți certificați – care însă nu au acordată de către QUALITAS certificarea în cauză (ex. QUALITAS a certificat doar unul sau mai multe sisteme de management ale clientului respectiv nu și produs(e) ale acestuia sau invers).

Pentru a putea fi luate în considerare, apelurile și reclamațiile trebuie să conțină următoarele informații, după caz :

a) identificarea petentului (denumirea, adresa, telefon, fax, e-mail, numărul de înregistrare la Oficiul Registrul Comerțului, codul unic de identificare, codul IBAN și banca, numele și funcția reprezentantului legal);

b) tipul petiției (apel sau reclamație, după caz);

c) subiectul petiției (în descriere sintetică), identificarea exactă a agentului economic ale cărei acțiuni, lucrări sau produse se reclamă;

d) prezentarea detaliată a situației de fapt (data și împrejurările în care s-a produs, persoane inovate de producerea nemulțumirii etc.);

e) după caz, identificarea reglementărilor legale și/sau a documentelor QUALITAS încălcate;

f) motivul depunerii petiției;

g) documente depuse în susținerea petiției;

h) data întocmirii;

i) numele și semnătura reprezentantului legal.

Răspunsurile oficiale la apeluri și reclamații se transmit petenților în cel mult 90 de zile calendaristice de la data înregistrării lor la QUALITAS, perioadă în care trebuie finalizată complet tratarea acestora.

Pentru tratarea petițiilor, QUALITAS percepe tarife echivalente tarifelor de adoptare a deciziei corespunzătoare tipului de certificare în cauză, prevăzute în *Grilele pentru stabilirea valorii contractelor de certificare* respectiv e, disponibile în Mapele de documente informative relevante. De asemenea, dacă pentru tratarea apelurilor sau reclamațiilor sunt necesare activități de evaluare specifice (auditori de sistem sau încercări/inspecții pentru produse/ procese) acestea se tarifează la valorile corespunzătoare supravegheților planificate corespunzătoare tipului de certificare în cauză, prevăzute în grilele relevante.

Costurile aferente tarifelor respective se suportă astfel:

a) de QUALITAS, în situațiile în care apelul sau reclamația s-a dovedit întemeiat(ă) și a fost soluționat(ă) în favoarea petentului;

b) de clientul reclamat, în situațiile în care reclamația s-a dovedit întemeiată și a fost soluționată în favoarea petentului;

c) de petent, în situațiile în care apelul sau reclamația s-a dovedit neîntemeiat(ă) și/sau a fost soluționat(ă) în defavoarea petentului.

QUALITAS decontează costurile corespunzătoare de la cei în cauză pe bază de facturi emise pentru tratarea apelului/reclamației în condițiile de mai sus.

Condiții de primire-înregistrare apeluri și reclamații

Apelul împotriva unei decizii adoptate de OCS, OCP și ON poate fi formulat o singură dată și trebuie să fie depus la QUALITAS în cel mult 15 zile lucrătoare de la data la care petentul a luat cunoștință de decizia pe care o contestă.

Reclamațiile pot fi depuse oricând.

Apelurile și reclamațiile pot fi depuse direct la secretariatul QUALITAS sau pot fi transmise prin mijloace de comunicare uzuale (poștă, fax, electronic), cu condiția ca data de primire la QUALITAS să se încadreze în termenele prevăzute mai sus.

Apelurile și reclamațiile se adresează Administratorului QUALITAS și trebuie să conțină toate informațiile relevante precizate mai sus.

Directorul Executiv ia notă de apelurile/reclamațiile primite, de la Administratorul QUALITAS.

Tratarea apelurilor

În termen de maxim 3 zile lucrătoare de la primirea apelului, Administratorul QUALITAS numește, pentru fiecare caz în parte, un Comitet de Investigare Apel (CIA).

Acesta include minim 3 persoane. Selectarea membrilor CIA se face astfel încât să se asigure necesarul de competență pentru rezolvarea apelului. Persoanele desemnate pentru investigarea apelului vor fi diferite de cele care au efectuat auditerile/evaluările și au luat decizia privind certificarea ori diferite de cele care au efectuat investigarea reclamațiilor astfel încât să fie evitat orice conflict de interese care ar putea afecta imparțialitatea și obiectivitatea deciziei CIA.

Prima acțiune a CIA constă în analiza preliminară a apelului, pentru a decide asupra validării acestuia, cconform criteriilor precizate in procedura.

QUALITAS își asumă responsabilitatea pentru colectarea și verificarea tuturor informațiilor necesare validării apelului primit.

Se transmite apoi apelantului o scrisoare semnata de Administrator, prin care se confirmă primirea, validarea și declanșarea investigației apelului.

În cazul apelurilor nevalidate se transmite apelantului o scrisoare prin care i se comunică motivele invalidării apelului.

Apelurile validate sunt apoi analizate pe fond.

Șeful CIA informează Administratorul privind mersul investigației și, după caz, CASI, dacă analiza a reliefat o situație legată de imparțialitate.

Atunci când consideră necesar, CIA poate solicita efectuarea unor investigații suplimentare.

După analiza tuturor informațiilor relevante, CIA formulează concluziile și decide asupra modului de soluționare a apelului.

Decizia poate fi de confirmare a deciziei inițiale a QUALITAS ori de anulare a deciziei inițiale a QUALITAS (parțial sau total, după caz) și adoptarea unei noi decizii privind certificarea condiționată (ca soluție a apelului).

QUALITAS, ca organism de certificare, este responsabil pentru toate deciziile procesului de tratare a apelurilor, la toate nivelurile.

Tot procesul de tratare a apelurilor, de la primire, investigare și decizia referitoare la apel, nu va implica vreo acțiune discriminatorie la adresa apelantului.

Concluziile analizei și decizia CIA sunt documentate și semnate de toți membrii comitetului. O copie va fi transmisă Directorului Executiv pentru conformarea la soluția dată.

Administratorul semnează scrisoarea oficială de răspuns adresată apelantului prin care-i comunică modul de rezolvare a apelului său și ca, dacă acesta nu îl satisface, că are dreptul de a recurge la calea juridică în condițiile prevăzute la punctul 6.5.5.

Dacă apelul a fost rezolvat în defavoarea apelantului, prin scrisoarea de răspuns i se comunică obligația sa de a suporta toate costurile legate de tratarea apelului și factura emisă pentru tratarea apelului.

Tratarea reclamațiilor

La primirea unei reclamații Administratorul analizează și confirmă dacă reclamația se referă la activități/produse certificate de care este responsabil QUALITAS ori la un client/produs necertificat de QUALITAS.

În termen de maxim 3 zile lucrătoare de la primirea reclamației, Administratorul numește un Comitet de Investigare Reclamație (CIR). Comitetul include minim 3 persoane. Selectarea membrilor CIR se face astfel încât să se asigure necesarul de competență pentru rezolvarea reclamației. Persoanele desemnate pentru investigarea reclamației vor fi diferite de cele implicate în subiectul reclamației astfel încât să fie evitat orice conflict de interese care ar putea afecta imparțialitatea și obiectivitatea CIR.

Prima acțiune a CIR constă în analiza preliminară a reclamației, pentru a decide asupra validării

acesteia. Criteriile de validare sunt :

- a) respectarea termenului și condițiilor pentru depunerea reclamației, prevăzute la 6.2.2;
- b) îndeplinirea cerințelor de la 6.1.5 aplicabile, după caz.

Reclamațiile valide care se referă la un client/produs certificat de QUALITAS, se aduc la cunoștința clientului respectiv, de către Directorul Executiv, în cel mult 10 zile lucrătoare.

Sub semnătura Administratorului este transmisă reclamantului o scrisoare prin care i se comunică primirea, validarea și declanșarea investigării reclamației sale.

În cazul reclamațiilor nevalidate, se transmite reclamantului o scrisoare de răspuns, sub semnătura Administratorului, prin care i se comunică motivele invalidării reclamației.

Reclamațiile validate sunt apoi analizate pe fond.

Atunci când consideră necesar, CIR poate solicita efectuarea unor investigații suplimentare (de ex., vizite la clientul în cauză pentru verificarea informațiilor existente la dosar ori colectarea de informații suplimentare și culegerea de dovezi obiective de la acesta).

După analizarea tuturor informațiilor relevante, CIR întocmește un Raport cu concluzii privind tratarea reclamației, care se semnează de toți membrii comitetului.

Șeful CIR informează Administratorul privind soluția stabilită și, după caz, CASI dacă analiza a reliefat o situație flagrantă legată de imparțialitate.

În anumite situații CIR stabilește împreună cu clientul certificat și reclamantul, de comun acord (în scris) dacă, și dacă Da, în ce măsură subiectul reclamației și rezolvarea acesteia se fac publice.

Tot procesul de tratare a reclamației, de la primire, investigare și decizia referitoare la reclamație este supus cerințelor de confidențialitate (în legătură cu reclamantul și obiectul reclamației) și nu va implica vreo acțiune discriminatorie la adresa reclamantului.

QUALITAS, ca organism de certificare este responsabil pentru toate deciziile la toate nivelurile procesului de tratare a reclamației.

Prin scrisoarea oficială sub semnătura Administratorului i se comunică reclamantului finalizarea procesului de tratare a reclamației sale și modul de rezolvare (stabilit de persoane neimplicate anterior în subiectul reclamației) și că dacă acesta nu îl satisface, că are dreptul de a face apel împotriva soluției de rezolvare în condițiile prevăzute de procedura.

Dacă reclamația a fost rezolvată în defavoarea reclamantului, prin scrisoarea de răspuns i se comunică și obligația de a suporta toate costurile legate de tratarea reclamației și i se transmite factura emisă pentru tratarea reclamației.

În situațiile în care reclamația s-a dovedit întemeiată și a fost soluționată în favoarea reclamantului, se transmite clientului certificat reclamat o scrisoare, sub semnătura Administratorului, prin care i se comunică obligația sa de a suporta toate costurile legate de tratarea reclamației și se anexează la scrisoare factura emisă pentru tratarea reclamației.

O copie a Raportului privind tratarea reclamației este predat de către Administrator Directorului Executiv spre conformare - respectiv pentru a asigura aplicarea măsurilor generate de modul de rezolvare a reclamației.

În cazul în care reclamația este întemeiată și privește un client QUALITAS, Directorul Executiv va lua măsurile necesare conform procedurilor QUALITAS aplicabile (ex. pentru menținerea, restrângerea, suspendarea sau retragerea certificării).

În cazul reclamațiilor care se referă la activități, servicii și/sau produse care nu au făcut obiectul activităților de certificare QUALITAS, Administratorul îl desemnează pe Directorul Executiv responsabil de întocmirea unei scrisori de răspuns către reclamant privind neimplicarea QUALITAS în subiectul reclamației; Răspunsul este transmis petentului tot sub semnătura Administratorului.

Închiderea apelurilor și reclamațiilor

În cazul în care în urma analizării apelurilor și reclamațiilor sunt identificate neconformități în activitatea de certificare a QUALITAS, acestea vor fi tratate conform procedurii PS CN-01, acțiunile corective/preventive.

Toate documentele și înregistrările generate pe parcursul tratării unui apel sau a unei reclamații se arhivează în dosarul apelului/reclamației respective, identificat cu numărul de referință alocat în Registrul de Apeluri și Reclamații.

Dosarele arhivate privind tratarea apelurilor/reclamațiilor pot fi accesate ulterior în scopuri informale cu aprobarea Reprezentantului Managementului.

Răspunsul QUALITAS la apelul/reclamația primită este considerat etapa de rezolvare amiabilă a divergenței dintre părți.

În cazul în care divergența nu se rezolvă pe cale amiabilă, aceasta poate constitui un litigiu în măsura în care petentul alege calea juridică pentru soluționare. În astfel de cazuri, judecarea cauzei se va face potrivit legii române, la instanța competentă din Municipiul București.

Dacă modul de rezolvare a apelului/reclamației, pe cale amiabilă sau în instanță, conduce la stabilirea de daune în sarcina QUALITAS, acestea vor fi suportate prin Asigurarea de Răspundere Civilă Profesională, încheiată de organism.

Comitetul pentru Asigurarea Imparțialității (CASI), analizează la cererea CIA/CIR în ședințe speciale, aspectele de imparțialitate rezultate din investigarea apelurilor și reclamațiilor primite, precum și în ședințele sale periodice imparțialitatea soluțiilor de tratare stabilite și implementate.

Directorul Executiv informează Administratorul, in cadrul analizelor periodice, despre situația tratării apelurilor-reclamațiilor validate și acesta aprobă, după caz, măsuri de reducere a riscurilor potențiale cu posibil impact juridic, financiar si de imagine asupra organismului.