

# RECLAMAȚII ȘI APELURI

**Cod: PSM- 7.13**

Ediția 04  
Revizia 1  
Pagina 1/15  
Exemplar Nr. 1

**Etapa**  
**Responsabil**  
**Data**  
**Semnătura**

**Elaborare**  
**Prisac Victoria**  
*24.10.2022*

**Verificare Aprobare**  
**Puha Ion**  
*24.10.2022*

## RECLAMAȚII ȘI APELURI

### CUPRINS

<b>Nr. secțiunii</b>	<b>Denumirea secțiunii</b>	<b>Pagina</b>
<b>1.</b>	<b>ÎNREGISTRAREA MODIFICĂRILOR</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>LISTA DE DIFUZARE</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>SCOP</b>	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b>DOMENIUL DE APLICARE</b>	<b>4</b>
<b>5.</b>	<b>REFERINȚE</b>	<b>4</b>
<b>6.</b>	<b>DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI</b>	<b>4</b>
<b>7.</b>	<b>DESCRIEREA ACTIVITĂȚILOR</b>	<b>5</b>
<b>8.</b>	<b>RESPONSABILITATE ȘI AUTORITATE</b>	<b>12</b>
<b>9.</b>	<b>ÎNREGISTRĂRI</b>	<b>14</b>
	<b>Anexa A- Registrul de reclamații/apeluri</b>	<b>14</b>

## RECLAMAȚII ȘI APELURI

### 1. ÎNREGISTRAREA MODIFICĂRILOR

Ediția	Revizia	Obiectul modificărilor	Data	Semnătura de aprobare
01	0	<u>Elaborat pentru prima dată</u>	09.09.2010	
02	0	<u>Reelaborat în legătură cu trecerea la cerințele SM SR EN ISO/CEI 17065:2013</u>	20.01.2014	
02	1	<u>Modificarea pag. 6,7 urmare acțiunilor corective după supravegherea MOLDAC</u>	19.09.2016	
03	0	<u>Modificări pe întreg conținutul în scopul îmbunătățirii, în legătură cu reevaluarea 2017-2018</u>	01.11.2017	
04	0	<u>Modificări realizate conform Dispoziției Nr. 3/19 din 08.07.2019.</u>	01.08.2019	
04	1	<i>Modificări de conținut urmare acțiunilor corective</i>	24.10.2022	

### 2. LISTA DE DIFUZARE

Nr Ex.	Nume Prenume Cui i se difuzează documentul	Semnătura de primire	Data de primire
<i>Documentele se regăsesc: DISC Z/COMUNE/MAPA DOCUMENTE OC CERTMATCON</i>			

## RECLAMAȚII ȘI APELURI

### 3. SCOP

Scopul prezentei proceduri este de a stabili modul de tratare a reclamațiilor asupra activității OC și a conflictelor interne (reclamații interne), care pot apărea în cadrul OC, a apelurilor parvenite de la clienții Organismului de Certificare ”CERTMATCON”(OC) asupra deciziilor nefavorabile luate de OC în procesul de certificare.

Procedura dată este elaborată conform cerințelor SM EN ISO/CEI 17065:2013.

### 4. DOMENIUL DE APLICARE

Prevederile procedurii se aplică în activitatea sa de către conducătorul OC, responsabilul SMC, membrii Comisiei de Apel, membrii Comisiei de analiză a reclamațiilor și este obligatorie pentru personalul OC.

### 5. REFERINTE

SM EN ISO/CEI 17065:2013	Evaluarea conformității. Cerințe pentru organisme care certifică produse, procese și servicii.
Legea nr. 235 din 01.12.2011	Legea privind activitățile de acreditare și a evaluării conformității.
SM SR ISO/PAS 17003:2011	Evaluarea conformității. Reclamații și apeluri. Principii și cerințe
SM ISO 10002:2021	Managementul calității. Satisfacția clientului. Linii directoare pentru tratarea reclamațiilor în cadrul organizațiilor.
SM EN ISO/CEI 17000:2020	Evaluarea conformității. Vocabular și principii generale
R-3	Regulamentul Comisiei de Apel
MC- CERTMATCON	Manualul calității
PSM – 8.3	Controlul documentelor
PSM – 8.4	Controlul înregistrărilor

## 6 DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

### 6.1 Definiții

În prezentul document sunt utilizate definițiile din:

## **RECLAMAȚII ȘI APELURI**

- Legea nr. 235 din 01.12.2011 Legea privind activitățile de acreditare și evaluarea conformității cu modificările ulterioare.
- SM EN ISO/CEI 17000:2020 - Evaluarea conformității. Vocabular și principii generale.
- SM EN ISO/CEI 17065:2013 - Evaluarea conformității. Cerințe pentru organisme care certifică produse, procese și servicii
- SM SR ISO/PAS 17003:2011 - Evaluarea conformității. Reclamații și apeluri. Principii și cerințe

### **6.2. Prescurtări**

OC CERTMATCON – Organism de certificare din cadrul SRL ”CERTMATCON”

OEC – Organism de Evaluare a Conformității

SM – Sistem de Management

LÎ – Laborator de Încercări

OCpr – Organism de Certificare produse

PSM – Procedura sistemului de management

CC - Certificat de conformitate

RSM – Responsabil Sistemul de management

## **7 DESCRIEREA ACTIVITĂȚILOR**

Prezenta procedură descrie procesul de tratare (de primire, evaluare și luare a deciziilor) referitoare la reclamații și apeluri.

La primirea unei reclamații sau apel, organismul de certificare mai întâi de toate confirmă dacă reclamația sau apelul se referă la activități de certificare pentru care este responsabil, și mai apoi le tratează.

### **7.1 Tratarea apelurilor**

#### **7.1.1 Prevederi generale**

**7.1.1.1** Conform prezentei proceduri pot fi contestate următoarele decizii ale OC luate în procesul de certificare:

- decizii de neacordare a certificării;
- decizii de neacordare a extinderii certificării;
- decizii de restrângere a certificării;
- decizii de suspendare a certificării;
- decizii de anulare a certificării;
- soluțiile găsite la reclamații;
- neacceptarea neconformităților.

**7.1.1.2** Solicitanții certificării au dreptul să înainteze apeluri asupra deciziilor OC în termen de cel mult 7 zile lucrătoare de la data la care apelantul a luat cunoștință cu decizia sau situația contestată.

## **RECLAMAȚII ȘI APELURI**

**7.1.1.3** Apelurile parvenite de la solicitantii certificării asupra deciziilor OC se rezolvă în cadrul Comisiei de Apel (CA), care este constituită din 3 membri și activează în baza Regulamentului CA, cod R-3. Membrii CA sunt persoane diferite de cele care au efectuat evaluările și de cele care au luat deciziile de certificare, dar sunt persoane cu competență de executare a lucrării puse în față. Cel puțin un membru v-a fi numit dintre specialiștii (expert în certificare/expert tehnic) cu cunoștințe tehnice în domeniu, care cunoaște procedura de certificare. La solicitarea Directorului, pentru excluderea tuturor conflictelor de interese, membrii CA ar putea fi propuși de membrii CCI.

**7.1.2 Procesul de tratare a apelurilor de către OC CERTMATCON include etapele:**

- comunicare;
- primirea apelului;
- urmărirea apelului;
- confirmarea de primire a apelului;
- evaluarea inițială a apelului;
- cercetarea apelului;
- comunicarea deciziei;
- închiderea apelului.

### **7.1.2.1 Comunicare**

Apelurile se primesc prin delegat, poștă, fax, email.

### **7.1.2.2 Primirea apelului**

**7.1.2.2.1** Secretarul CA – responsabilul SM din cadrul OC, primește apelul și verifică conținutul acestuia pentru a constata dacă conține informații privind:

- a) denumirea organizației;
  - adresă;
  - cod poștal, oraș;
  - număr de telefon, fax;
  - e-mail.
- b) problema întâlnită:
  - data apariției;
- c) soluționare cerută;
- d) data, semnătura;
- f) lista documentelor anexate/după caz.

**7.1.2.2.2** Secretarul CA înregistrează apelul în Registrul de reclamații și apeluri, cod: Rg-7.13-1, în care se va stabili un număr unic de înregistrare și recepționează documentele de referință, informează conducătorul OC și președintele CA.

### **7.1.2.3 Urmărirea apelului**

Apelul este urmărit de către secretarul CA de la primirea inițială, de-a lungul întregului proces până când apelantul este satisfăcut sau este luată decizia finală. Stadiul curent se pune la dispoziția apelantului la cerere.

### **7.1.2.4 Confirmarea de primire a apelului**

Apelantul este informat imediat, prin poștă, telefon sau e-mail și oficial, de către secretarul CA privind confirmarea de primire a apelului.

### **7.1.2.5 Evaluarea inițială a apelului**

**7.1.2.5.1** Secretarul transmite președintelui CA apelul și documentele de referință pentru examinare în termen de max 2 zile din data înregistrării apelului.

**7.1.2.5.2** Președintele CA programează data examinării apelului și convocării ședinței. Secretarul CA anunță membrii comisiei și reprezentanții părților, apelurile cărora vor fi evaluate, privind locul, data și timpul ședinței comisiei.

**7.1.2.5.3** CA se întrunește în ședința de lucru la data convenită de către CA, dar nu mai târziu de 15 zile din data înregistrării apelului. Ședința CA se consideră deliberativă în prezența tuturor membrilor ei.

**7.1.2.5.4** La ședință asistă conducătorul OC (după necesitate) și persoana care a depus apelul, dacă dorește a-și prezenta oficial cazul.

**7.1.2.5.5** CA examinează apelul împreună cu documentele aferente pentru validarea lui. Fiecare apel este evaluat inițial în raport cu criteriile precum severitatea, complexitatea, impactul și necesitatea și posibilitatea acțiunii imediate. Analizarea și rezolvarea apelului se face în intervalul de timp – 30 zile de la data înregistrării.

**7.1.2.5.6** În această etapă CA decide asupra validității apelului.

### **7.1.2.6 Cercetarea apelurilor**

Dacă este necesar se cercetează toate circumstanțele și informațiile relevante în legătură cu un apel.

### **7.1.2.7 Comunicarea deciziei**

**7.1.2.7.1** CA examinează apelurile și adoptă o decizie referitor la apel. Deciziile se adoptă cu majoritatea voturilor membrilor comisiei.

**7.1.2.7.2** CA comunică în scris decizia sa apelantului precum și conducătorului OC. Rezultatele examinării apelurilor și decizia CA se consemnează într-un proces verbal, cod: F-7.13-1, care este întocmit de secretarul CA, se semnează de către membrii CA, și se aprobă de președinte.

**7.1.2.7.3** În procesul verbal se va menționa termenele și modul de atacare de către apelant a hotărârii Comisiei de Apel.

**7.1.2.7.4** Secretarul CA în termen max de 5 zile din data emiterii deciziei transmite un exemplar al procesului verbal persoanei, care a depus apelul, unul – conducătorului OC și al treilea exemplar – se păstrează în dosarul CA, la secretar, care este responsabil de urmărirea îndeplinirii hotărârii luate de către CA.

## **RECLAMAȚII ȘI APELURI**

**7.1.2.7.5** Necesitatea efectuării unei expertize suplimentare se consemnează în procesul-verbal și se transmite OC respectiv, care îl analizează și stabilesc modul de realizare a expertizei respective.

**7.1.2.7.6** Apelurile, hotărârile primite la soluționarea lor, precum și acțiunile ulterioare luate se înregistrează în Registrul, cod: Rg-7.13-1, și se păstrează în dosarul „Apeluri, reclamații”.

### **7.1.2.8 Închiderea apelului**

**7.1.2.8.1** Dacă apelantul acceptă hotărârea CA sau acțiunea propusă, atunci hotărârea sau acțiunea trebuie îndeplinită și înregistrată.

**7.1.2.8.2** Conducătorul OC în cazul când consideră necesar, întreprinde corecțiile respective sau stabilește acțiunile corective adecvate pentru rezolvarea apelului și îndeplinirea hotărârii CA. Decizia finală asupra apelului îi aparține OC.

**7.1.2.8.3** Dacă apelantul respinge decizia sau acțiunea propusă, atunci apelul va rămâne deschis. Acest fapt se înregistrează în registrul de evidență a apelului, cod: Rg-7.13-1, și apelantul trebuie informat la formele alternative disponibile de recurs intern și extern.

**7.1.2.8.4** Realizarea și evaluarea eficienței acțiunilor corective sunt ținute sub control de managerul SM. OC continuă să monitorizeze evoluția apelului până când toate opțiunile rezonabile de recurs intern și extern sunt epuizate sau apelantul este satisfăcut.

**7.1.2.8.5** Organismul de certificare expediază apelantului o înștiințare oficială despre finalizarea procesului de tratare a apelului.

**7.1.2.8.6** În cazul respingerii apelului, decizia CA este notificată și adusă la cunoștință în scris clientului.

**7.1.2.8.7** Decizia finală în urma tratării apelului, nefavorabilă atacantului poate fi înaintată către autoritatea de reglementare și MOLDAC, iar în cazul nesatisfacerii răspunsului de la aceste 2 instanțe, decizia va putea fi atacată și în instanța de judecată în termen de 30 de zile, conform legislației în vigoare.

**7.1.2.8.8** OC este responsabil pentru toate deciziile la toate nivelurile procesului de tratare a apelurilor.

## **7.2 Tratarea reclamațiilor**

### **7.2.1 Prevederi generale**

OC are un proces documentat de primire, evaluare și luare a deciziilor referitoare la reclamații. OC înregistrează reclamațiile și urmărește acțiunile întreprinse pentru rezolvarea acestora.

### **7.2.2 Tipuri de reclamații**

În activitatea sa, OC distinge:

1. reclamațiile de ordin intern, între structurile OC și
2. reclamațiile de ordin extern (conflicte) dintre OC și clienții săi.



## **RECLAMAȚII ȘI APELURI**

Reclamațiile interne și externe se rezolvă în cadrul OCP de către Comisia de analiză a reclamațiilor numită de către conducătorul OCP, care este președintele fiecărei comisii. Comisia este formată din persoane neimplicate în reclamația dată. Secretarul comisiei este RSM, dar cu condiția că nu este implicat în reclamație.

### **7.2.2.1 Tratarea reclamațiilor interne**

**7.2.2.1.1** Reclamațiile interne primite se examinează la ședințele convocate conform graficului de lucru a structurilor OC, prin înaintarea propunerilor pentru soluționare. La ședință se invită reclamantul în cauză (după necesitate), conducătorul OC, responsabilul SM și la necesitate un expert neimplicat în reclamația dată.

**7.2.2.1.2** În rezultatul examinării, se întocmește un proces verbal cu indicarea măsurilor necesare pentru înlăturarea divergențelor, termenele de executare și responsabilul pentru executare.

Procesul verbal este întocmit de RSM, semnat de membrii structurilor între care s-a iscat conflictul și membrii care au participat la tratarea reclamației și este aprobat de președinte.

Un exemplar al procesului verbal se înmânează conducătorului OC, un exemplar - reclamantului, unul - se păstrează în dosar, la RSM.

**7.2.2.1.3** Verificarea, corectarea și examinarea eficienței acțiunilor corective, rezultatului măsurilor întreprinse este sub controlul responsabilului SM, care notează rezultatele în Registru și informează reclamantul.

### **7.2.2.2 Tratarea reclamațiilor externe**

**7.2.2.2.1** Procesul de tratare a reclamațiilor externe de către OC include etapele:

1. comunicare;
2. primirea reclamației;
3. urmărirea reclamației;
4. confirmarea de primire a reclamației;
5. evaluarea inițială a reclamației;
6. cercetarea reclamației;
7. răspunsul la reclamații;
8. comunicarea deciziei;
9. închiderea reclamației.

#### **7.2.2.2.1.1 Comunicare**

Reclamațiile pot fi depuse la recepția cererilor cu fixarea lor în Condica de sugestii și reclamații, pot fi adresate pe numele conducătorului OC sub formă de scrisoare, pot fi comunicate verbal sau prin telefon conducătorului OC, deasemenea, sunt considerate ca reclamații și fișele de neconformitate parvenite de la organele de supraveghere și control asupra activității OC.

## **RECLAMAȚII ȘI APELURI**

### **7.2.2.2.1.2 Primirea reclamației**

1. Reclamațiile comunicate prin telefon sau verbal se înregistrează de către secretar în Registrul de reclamații și apeluri, cod: Rg-7.13-1. Fiecare reclamație este transmisă și adusă la cunoștința conducătorului OC.

2. Conducătorul OC, după examinare, transmite reclamația responsabilului SM, care înregistrează reclamația în Registrul de reclamații/apeluri, cod: Rg-7.13-1, și recepționează documentele de referință.

3. Responsabilul SM verifică conținutul reclamației pentru a constata dacă conține informații privind:

a) denumirea organizației;

- adresă;

- cod poștal, oraș;

- număr de telefon, fax;

- e-mail.

b) problema întâlnită:

- data apariției;

c) soluționare cerută;

d) data, semnătura;

f) lista documentelor anexate.

4. În cazul în care se constată lipsa unora din informațiile stabilite, responsabilul SM solicită completarea lor de către reclamant.

### **7.2.2.2.1.2 Urmărirea reclamației**

Reclamația este urmărită de către responsabilul SM

de la primirea inițială, de-a lungul întregului proces până când reclamantul este satisfăcut sau este luată decizia finală. Stadiul curent se pune la dispoziția reclamantului la cerere.

### **7.2.2.2.1.3 Confirmarea de primire a reclamației**

Reclamantul este informat imediat, prin poștă, telefon sau e-mail și oficial, de către responsabilul SM privind confirmarea de primire a reclamației.

### **7.2.2.2.1.4 Evaluarea inițială a reclamației**

1. Pentru clarificarea situației privind temeinicia reclamației conducătorul OC va numi o Comisie de analiză a reclamațiilor din cadrul OC. Membrii acestei Comisii nu sunt implicați în reclamație și nu au furnizat consultanță pentru client timp de 2 ani de la încheierea consultanței sau a angajării, această Comisie va examina reclamația purtând o discuție cu cei implicați.

2. Responsabilul SM comunică reclamantului data ședinței de examinare a reclamației în scopul participării acestuia pentru a-și prezenta oficial cazul, dacă dorește.

3. Reclamantul informează verbal sau în scris intenția de a participa la ședință.

## **RECLAMAȚII ȘI APELURI**

4. Comisia de analiză a reclamațiilor se întrunește în ședința de lucru nu mai târziu de 5 zile din data înregistrării reclamației.

5. Comisia examinează reclamația împreună cu documentele aferente pentru validarea lor. În cadrul examinării sunt verificate drepturile pe care reclamantul le consideră încălcate și solicitările reclamantului. Fiecare reclamație este evaluată inițial în raport cu criteriile precum severitatea, complexitatea, impactul și necesitatea și posibilitatea acțiunii imediate. Analizarea și rezolvarea reclamației se face în intervalul de timp – 30 zile de la data înregistrării.

6. În urma examinării se pot lua următoarele decizii:

- se acceptă reclamația și se stabilesc măsurile corective adecvate pentru rezolvarea obiectului reclamației;
- se respinge reclamația (în cazul în care aceasta se consideră neîntemeiată) și se comunică reclamantului.

7. În cazul acceptării reclamației se inițiază în 2 exemplare raportul de neconformitate, cod: F-8.7/8.8.-1 Pentru neconformitatea respectivă se determină cauza și se întreprind acțiunile corective corespunzătoare. Neconformitatea se înregistrează în registrul de evidență a neconformităților, cod: Rg-8.7/8.8-1.

8. Un exemplar se păstrează la responsabilul SM pentru verificarea implementării acțiunilor corective/preventive (AC/AP), al doilea exemplar se aplică de personalul subdiviziunii respective pentru aplicarea AC/AP stabilite și întreprinderea măsurilor pentru prevenirea reapariției neconformităților.

### **7.2.2.2.1.5 Cercetarea reclamațiilor**

Dacă este necesar se cercetează toate circumstanțele și informațiile relevante în legătură cu o reclamație. Nivelul cercetării trebuie să fie proporțional cu gravitatea, frecvența apariției și severitatea reclamației.

### **7.2.2.2.1.6 Răspunsul la reclamații**

1. Conducătorul OC răspunde reclamantului căruia îi comunică și acțiunile întreprinse. Scrisoarea de răspuns se înregistrează de către RSM tot în Registrul de reclamații/apeluri, cod: Rg-7.13-1.

2. Ca urmare a unei cercetări corespunzătoare OC oferă un răspuns, de exemplu să corecteze problema și să prevină apariția ei în viitor. Personalul, în adresa căruia s-a depus reclamația, ia măsurile necesare pentru înlăturarea neajunsurilor și încălcărilor depistate. Dacă reclamația nu poate fi rezolvată imediat, atunci ea trebuie tratată într-o manieră care să ducă la o rezolvare eficientă cât de curând posibil.

### **7.2.2.2.1.7 Comunicarea deciziei**

1. Rezultatele examinării reclamațiilor și decizia Comisiei se consemnează într-un proces verbal, cod: F-7.13-2, care este întocmit de RSM, se semnează de către membrii Comisiei și se aprobă de conducătorul OC.

## **RECLAMAȚII ȘI APELURI**

2. Secretarul Comisiei în termen de 3 zile din data emiterii deciziei transmite un exemplar al procesului verbal persoanei, care a depus reclamația, unul – conducătorului OC și al treilea exemplar – se păstrează la RSM, care este responsabil de urmărirea îndeplinirii deciziei luate de către Comisie.

3. Necesitatea efectuării unei expertize suplimentare se consemnează în procesul-verbal unde se stabilește modul de realizare a expertizei respective.

4. Reclamațiile, deciziile primite la soluționarea lor, precum și acțiunile ulterioare luate se înregistrează în Registrul, cod: Rg-7.13-1, și se păstrează în mapa „Apeluri, reclamații”.

### **7.2.2.2.1.8 Închiderea reclamației**

1. Dacă reclamantul acceptă decizia sau acțiunea propusă, atunci se fac înregistrările respective privind feedbackul.

2. Dacă reclamantul respinge decizia sau acțiunea propusă, atunci reclamația va rămâne deschisă. Acest fapt se înregistrează în registrul de evidență a reclamației și reclamantul trebuie informat la formele alternative disponibile de recurs intern și extern.

3. Realizarea și evaluarea eficienței acțiunilor corective sunt ținute sub control de conducătorul OC și responsabilul SM. OC continuă să monitorizeze evoluția reclamației până când toate opțiunile rezonabile de recurs intern și extern sunt epuizate sau reclamantul este satisfăcut.

4. Organismul de certificare expediază reclamantului o înștiințare oficială despre finalizarea procesului de tratare a reclamației.

5. În cazul respingerii reclamației, decizia OC este notificată și adusă la cunoștință în scris clientului.

## **8 RESPONSABILITATE ȘI AUTORITATE**

### **8.1 Conducătorul OC este responsabil pentru următoarele:**

- aprobarea prezentei proceduri și a modificărilor ulterioare;
- numirea Comisiei de analiză a reclamațiilor;
- aprobarea membrii Comisiei de Apel;
- aprobarea procesului-verbal de tratare a reclamațiilor;
- asigurarea că procesul de tratare a apelurilor/reclamațiilor și obiectivele sunt stabilite în cadrul OC;
- asigurarea că procesul de tratare a apelurilor/reclamațiilor este implementat, menținut și îmbunătățit continuu în conformitate cu politica OC referitoare la tratarea apelurilor/reclamațiilor;
- asigurarea promovării conștientizării procesului de tratare a apelurilor/reclamațiilor și a necesității de a fi orientat către client în cadrul organizației;

## **RECLAMAȚII ȘI APELURI**

- asigurarea că informațiile referitoare la procesul de tratare a apelurilor/reclamațiilor- sunt comunicate într-un mod ușor accesibil clienților, apelanților/reclamantilor, și, dacă este cazul, altor părți direct interesate;
- analizarea periodică a procesului de tratare a apelurilor/reclamațiilor pentru a se asigura că este eficace și eficient implementat și continuu îmbunătățit;
- este responsabil de toate deciziile luate în urma tratării reclamațiilor și apelurilor.

### **8.2 Comisia de tratare a reclamațiilor este responsabilă pentru următoarele :**

- rezolvarea reclamațiilor adresate OC;
- solicitarea, dacă este cazul, obținerii de informații suplimentare;
- supunerea spre aprobare conducătorului OC procesului-verbal de examinare a reclamațiilor.

### **8.3 Responsabilul SM este responsabil pentru următoarele:**

- elaborarea prezente proceduri și modificărilor ulterioare,
- înregistrarea apelului/reclamației în Registrul de reclamații și apeluri, cod: Rg-7.13-1;
- informarea apelantului/reclamantului privind confirmarea de primire a apelului/reclamației;
- organizarea desfășurării ședinței CA/Comisiei de analiză a reclamațiilor;
- întocmirea procesului-verbal al ședinței CA/ Comisiei de analiză a reclamațiilor;
- furnizarea apelantului/reclamantului rapoartelor referitoare la stadiul tratării apelurilor/reclamantului;
- expedierea apelantului/reclamantului unei înștiințări oficiale despre finalizarea procesului de tratare a apelului/reclamației;
- verificarea implementării acțiunilor corective/preventive;
- raportarea referitor la procesul de tratare a apelurilor/reclamațiilor către managementul de la cel mai înalt nivel, cu recomandări de îmbunătățire;
- menținerea desfășurării eficace și eficiente a procesului de tratare a apelurilor/reclamațiilor, inclusiv instruirea personalului corespunzător;
- înregistrarea raportului de neconformitate.

### **8.4 Personalul OC:**

- respectă prevederile prezentei proceduri;
- participă după caz la ședințele Comisiei de apel și Comisiei de tratare a reclamației;
- efectuează după caz acțiunile corective stabilite în termenii stabiliți.

**9 ÎNREGISTRĂRI**

9.1 Rezultatele aplicării acestei proceduri sunt documentate în:

<b>Nr</b>	<b>Denumirea formularelor utilizate</b>	<b>Codul</b>
1.	Registrul de reclamații/apeluri	Rg-7.13-1
3.	Procesul verbal al Comisiei de analiză a apelurilor	F-7.13-1
4.	Procesul verbal al Comisiei de analiză a reclamațiilor	F-7.13-2
6.	Scrisoare de răspuns către reclamant/apelant	-

## RECLAMAȚII ȘI APELURI

### Anexa A

#### Forma de prezentare a registrului de reclamații/apeluri, Rg-7.13-1.

Nr de înreg	Scrisoarea / Fișa semnal Nr/data	Denumirea Reclamant/apelant	Subiectul reclamației/apelului	Executor p-u rezolvare	Soluționare	Confirmarea de primire a reclamației Nr, data răspuns	Acțiuni Corective stabilite	Realizarea acțiunilor corective, data	Nr, data răspuns, finalizarea procesului de tratare reclamație/apel
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10