

RECLAMAȚII ȘI APELURI

EXTRAS DIN

PROCEDURA SISTEMULUI DE MANAGEMENT

DESCRIEREA ACTIVITĂȚILOR

Informațiile minime pe care trebuie să le conțină apelul și reclamația pentru a fi considerate valide:

- Date de identificare: adresă, telefon, fax, număr de înregistrare, cod fiscal, cont bancar, reprezentant legal,
- Obiectul cererii (descriere pe scurt),
- Prezentarea detaliată a situației,
- Identificarea documentelor de referință ale căror cerințe nu sunt îndeplinite și de ce,
- Documente anexate ca dovezi de nerespectare a cerințelor prevăzute,
- Data, semnătura reprezentantului legal.

Prezenta procedură „Reclamații și apeluri” se aplică în următoarele cazuri:

- În OC a parvenit un apel referitor la deciziile nefavorabile luate de OC,
- În OC a parvenit o reclamație referitoare la nerespectarea prevederilor normative, legislative etc., etice în procesul de certificare a produselor de uz fitosanitar incluse în domeniul de acreditare.

a. Tratarea apelurilor

Conform procedurii pot fi contestate următoarele decizii ale OC:

- Decizia de refuz de a certifica produsul solicitat,
- Decizia de refuz în eliberarea certificatului de conformitate,
- Decizia de suspendare a certificatului de conformitate,
- Decizia de anulare a certificatului de conformitate,
- Decizia de retragere a certificatului de conformitate,
- Acțiunile întreprinse la tratarea reclamației.

Apelul poate fi depus la OC nu mai târziu de 15 zile lucrătoare de la data la care apelantul a luat cunoștință cu decizia OC. Data depunerii apelului se consideră data prezentării acesteia la Organismul de Certificare și înregistrarea ei în Registrul de evidență a apelurilor și reclamațiilor Nr. 2. La apel apelantul va anexa copia deciziei OC.

Apelurile sunt primite de către Conducătorul OC, înregistrate și transmise Comisiei de Apel spre examinare conform Regulamentului Comisiei de Apel, cod: Rg-04. Președintele Comisiei de Apel programează data examinării apelului și convocării ședinței. Secretarul anunță membrii comitetului și reprezentanților părților, apelurile cărora vor fi examinate, privind locul, data și timpul ședinței. Ședința se consideră deliberativă în prezența tuturor membrilor ei. Responsabilul SM va îndeplini funcția de secretar la ședințele Comisiei de Apel și va întocmi Procesele verbale ale acestor ședințe.

Apelul se va examina de către Comisia de Apel nu mai târziu de 10 zile din ziua recepționării acesteia. La ședință asistă conducătorul OC (după caz) și persoana care a depus apelul, dacă dorește a-și prezenta oficial cazul.

Comisia de Apel are dreptul la următoarele decizii:

- de a lăsa în vigoare decizia OC;
- de a satisface cerințele apelantului;

Decizia referitoare la apel intră în vigoare după semnarea acesteia de către președintele Comisiei de Apel. Decizia se întocmește în 2 exemplare originale dintre care una se transmite apelantului și alta se păstrează în OC. Răspunsul la apel va fi transmis în cel mult 30 zile calendaristice de la data depunerii. Decizia Comisiei de Apel va fi semnată de către toți membrii Comisiei de Apel. RSM va înregistra decizia și o va transmite apelantului în termen max 5 zile din data emiterii.

Dacă apelantul nu este satisfăcut de decizia luată de Comisia de Apel, el are dreptul să se adreseze cu o contestație Organismului National de Acreditare sau decizia luată de către Comisia de apel poate fi atacată în instanța de judecată în termen de 30 zile, conform legislației în vigoare.

b. Tratarea reclamației

În cazul în care solicitantul depune la OC o reclamație / scrisoare de nemulțumire în formă scrisă (scrisoare, fax, forma electronică sau se înscrie în registrul reclamațiilor), aceasta se înregistrează în Registrul corespondenței de intrare cât și în Registrul de înregistrare a evidenței apelurilor și reclamațiilor Nr. 2 și se transmite Conducătorului OC. Reclamația poate fi adresată administratorului sau conducătorului OC.

Conducătorul OC în timp de max 3 zile numește membrii comisiei pentru tratarea reclamației, organizează activitatea acestei comisii în vederea analizei reclamațiilor, iar Responsabilul SM întocmește Procesul verbal al acestei comisii, înregistrează reclamațiile în Registrul de evidență a apelurilor și reclamațiilor, întocmește Fișa de tratare a reclamației și pregătește scrisoarea de răspuns reclamantului.

Conducătorul OC convoacă o ședință de analiză a reclamației. La ședință se determină cauza reclamației și dacă reclamația solicitantului s-a confirmat, conducătorul numește persoanele care vor analiza reclamația, altele decât persoanele implicate în reclamație. În urma examinării se determină cauza, corecțiile (după caz), acțiunile corective, responsabilii de rezolvarea reclamației și termenele de efectuare. RSM întocmește Fișa de tratare a reclamației și Răspunsul la reclamație, indicând acțiunile corective care vor fi efectuate pentru înlăturarea cauzelor reclamației și o prezintă Conducătorului OC spre semnare.

Rezolvarea reclamației este urmărită de către RSM de la primirea ei pînă cînd este luată decizia finală. În urma analizei reclamației poate fi efectuat un audit intern neprogramat. Dacă pentru precizarea tuturor datelor este nevoie de ridicat materialele din arhivă, se numește un expert pentru pregătirea informației asupra reclamației date, care în decurs de 3 zile este obligat să efectueze lucrul dat. Conducătorul OC răspunde reclamantului și îi comunică acțiunile întreprinse. Scrisoarea de răspuns se înregistrează în Registrul corespondenței de ieșire și în Registrul de înregistrare a evidenței apelurilor și reclamațiilor. Timp de 3 zile lucrătoare de la pregătirea răspunsului la reclamație, ea este trimisă reclamantului. Dacă reclamantul nu este mulțumit cu rezolvarea reclamației, el este în drept să depună un apel la OC.

OC păstrează înregistrări referitoare la tratarea tuturor reclamațiilor parvenite pe adresa OC precum și a acțiunilor corective întreprinse și eficacitatea acestora. Este foarte important feedbackul primit de la reclamant cu privire la modul de soluționare a reclamației de către OC.

În cazul cînd reclamația solicitantului nu se confirmă, RSM întocmește o scrisoare de răspuns în care prezintă toate dovezile legale a corectitudinii acțiunilor personalului OC.