**EXTRAS**

**PROCEDURA SISTEMULUI DE MANAGEMENT**

**RECLAMAȚII ȘI APELURI, Cod: PSM 7.13**

1. **NOȚIUNI:**

**Reclamație** – exprimare a insatisfacției, alta decât apelul, de către orice persoană sau organizație, fată de un organism de evaluare a conformității sau organism de acreditare, referitoare la activitățile acelui organism, pentru care se așteaptă un răspuns.

Notă: Reclamația poate fi formulată în scris sau prin posta electronică.

**Apel** – cerere a furnizorului obiectului evaluării conformității înaintată organismului de evaluare a conformității sau organismului de acreditare pentru reconsiderarea de către acel organism a unei decizii pe care acesta a luat-o în legătură cu acel obiect

De asemenea, se consideră apel şi cel depus pentru reconsiderarea unei soluții date de către organismul de evaluare a conformității la o reclamație.

1. **DESCRIEREA PROCEDURII:**

***Tratarea apelurilor***

Pentru ca apelul să fie validat, apelantul trebuie să depună apelul la sediul Organismului de certificare din cadrul Serviciul de Stat ”Centrul de Stat pentru Atestarea și Omologarea Produselor de Uz Fitosanitar și a Fertilizanților” doar în formă scrisă, și să furnizeze informații referitoare la:

* Date de identificare a apelantului: adresă, telefon, fax, număr de înregistrare, cod fiscal, cont bancar, reprezentant legal,
* copia deciziei ОС
* Obiectul cererii (descriere pe scurt),
* Prezentarea detaliată a situației,
* Identificarea documentelor de referință ale căror cerințe nu sunt îndeplinite şi de ce,
* Documente anexate ca dovezi de nerespectare a cerințelor prevăzute,
* soluționarea cerută de către apelant,
* data transmiterii apelului și semnătura reprezentantului legal

***Apelantul, trebuie să țină cont*, că:**

* Apelurile nu sunt acceptate, decât dacă se formulează, doar în formă scrisă și nu mai târziu de 15 zile lucrătoare de la data la care apelantul a luat cunoștință cu decizia ОС.

Decizii nefavorabile se consideră:

* 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.
* Apelanții nu sunt împiedicați sub nicio formă să depună un apel la decizia de certificare care nu-l satisface, dar totuși *un apel la decizia asupra certificării nu poate fi depus în timpul desfășurării procesului de evaluare, înainte ca decizia de certificare să fie luată.*
* Depunerea apelului nu suspendă decizia de certificare (neacordarea, neacordarea extinderii, restrângerea, suspendarea și retragerea certificării).
* În cazul în care Clientul nu este mulțumit de rezultatul obținut în urma tratării apelului, acesta se poate adresa instanțelor judecătorești competente potrivit legii.

În timp de 5 zile lucrătoare, după validarea apelului, apelantul este înștiințat în scris privind recepționarea și înregistrarea apelului.

Comisia de Apel are dreptul la următoarele decizii:

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

Decizia referitoare la apel întră în vigoare după semnarea acesteia de către președintele Comisiei de Apel din cadrul organismului de certificare, formată din diferite părți interesate, persoane imparțiale, competente, care nu au conflict de interes. Decizia va fi transmisă apelantului în termen max 5 zile din data emiterii.

***Daca apelantul nu este satisfăcut de decizia privind tratarea apelului, el are dreptul sa se adreseze cu o contestație Organismului National de Acreditare sau decizia luată de către organismul de certificare poate fi atacată în instanța de judecată în termen de 30 zile, conform legislației în vigoare.***

***Tratarea reclamaţiei***

***Reclamațiile înaintate de către solicitanți se depun în scris la sediul Organismului de certificare din cadrul Serviciul de Stat ”Centrul de Stat pentru Atestarea și Omologarea Produselor de Uz Fitosanitar și a Fertilizanților”*** sau pot fi transmise prin telefon, curierat, poșta, fax, e-mail, fiind expuse în limba de stat.

Termenul de depunere a reclamației de la data cazului privind subiectul reclamației este de 15 zile lucrătoare.

***Reclamația trebuie să fie datată şi semnată de către reclamant și să cuprindă:***

* identificarea completă a reclamantului,
* numele,
* adresa,
* telefon și email-ul.

***Descrierea problemei:***

* data, locul,
* descrierea problemei apărute,
* referirea la documente/ documente normative care atestă veridicitatea situației,
* soluționarea cerută de către reclamant.

***La tratarea reclamațiilor se ține cont cel puțin de respectarea următoarelor principii:***

* Reclamațiile sunt primite şi înregistrate cu promptitudine.
* Reclamanții nu sunt împiedicați sub nicio formă să facă uz de acest drept.
* Reclamațiile referitoare la clientului OC(produs/proces de manipulare produs, etc.) trebuie depuse de reclamant la clientul OC și tratate mai întâi de acesta. În cazul unui răspuns nesatisfăcător pentru reclamant, acesta poate depune o reclamație către OC, care va fi tratată conform prevederii procedurii în cauză.
* Reclamațiile referitoare la activitatea de evaluare desfășurată de OC, depuse în timpul desfășurării procesului de evaluare, nu trebuie să întârzie sau să aibă alt impact asupra desfășurării procesului de certificare.
* De regulă, termenul de tratare a reclamației este de 30 de zile lucrătoare de la data stabilirii   
  validității reclamației.
* Persoanele nominalizate pentru a soluționa reclamațiile sunt competente şi imparțiale faţă de   
  situația analizată.
* Comisia de tratare a reclamației, numită de Conducătorul OC, este independentă, asupra ei neputându-se exercita niciun fel de presiune din partea niciuneia dintre părțile interesate.
* Acțiunile stabilite ca urmare a tratării reclamațiilor sunt aduse la cunoștința reclamantului în cel mai scurt timp posibil, în termeni clari şi fără echivoc.
* Investigarea și decizia referitoare la reclamație nu trebuie să ducă la acțiuni discriminatorii   
  împotriva reclamantului.
* Pe tot parcursul tratării unei reclamații, de la înregistrare și până la arhivare, se asigură confidențialitatea, în limitele stabilite de documentele SM ale OC

Reclamația este tratată de o comisie pentru tratarea reclamației, formată din personal din cadrul întreprinderii, care este competent, imparțial, cu abilități de a evalua situația prezentată în reclamație și capacități de analiză și sinteză și care nu sunt implicate în reclamația în cauză.

Conducătorul OC răspunde reclamantului şi îi comunică acțiunile întreprinse în termen de 3 zile lucrătoare de la pregătirea răspunsului la reclamație.

***Dacă reclamantul nu este mulțumit cu rezolvarea reclamației, el este în drept să depună un apel la OC***.

Dacă în timp de 15 zile Organismul de certificare nu primește nici un răspuns de insatisfacție referitor la reclamația tratată, atunci feedback-ul din partea reclamantului este considerat pozitiv, în caz contrar OC stabilește acțiuni suplimentare pentru tratare.

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