

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ – TRATAREA APELURILOR ȘI RECLAMAȚIILOR

În cadrul Fiatest - OCP înregistrarea apelurilor și reclamațiilor se realizează la secretariatul organismului de certificare. Fiatest - OCP nu percepe taxe pentru acest proces.

Procesul de tratare a apelurilor și reclamațiilor se derulează cu respectarea cerințelor de confidențialitate, atât în privința reclamantului cât și a obiectului reclamației.

Tratarea apelurilor

Fiatest - OCP furnizează solicitanților dreptul de a contesta:

- decizia de respingere a cererii de certificare/ recertificare;
- rezultatele examenului.

Un apel se înaintează organismului de certificare, în termen de 5 zile lucrătoare de la data primirii notificării deciziei.

Apelurile sunt prezentate Directorului Certificare care analizează validitatea apelului pe baza documentației depuse. Acesta decide dacă apelul se acceptă sau se respinge.

Directorul de certificare transmite o notificare solicitantului, în termen de 10 zile lucrătoare de la primirea apelului, privind acceptarea sau respingerea acestuia.

În cazul respingerii apelului, DC îl informează pe solicitant și închide dosarul.

În cazul acceptării apelului, acesta este prezentat Comitetului de apel și reclamații.

Comitetul de apel și reclamații efectuează analiza apelului în termen de 30 de zile de la primirea apelului. Comitetul derulează următoarele acțiuni:

- a) Analizează apelul;
- b) Examinează documentele care susțin apelul;
- c) Examinează observațiile/argumentele în ceea ce privește refuzul cererii inițiale;
- d) Solicită documentație suplimentară în vederea susținerii apelului;
- e) la decizia privind acțiunile corective ce trebuie aplicate pentru rezolvarea apelului

Inițiatorul apelului este informat prin notă scrisă cu privire la decizia finală a Comitetului de apel și reclamații, în termen de 15 zile lucrătoare de la ședința acestuia. Membrii Comitetului de apel și reclamații le este interzis să comunice direct cu un solicitant. Comunicare privind apelul se va face între personalul Fiatest - OCP și solicitant. Decizia Comitetului de apel și reclamații este definitivă.

Tratarea reclamațiilor

Reclamațiile pot fi transmise de către orice persoană sau organizație. Reclamațiile sunt înregistrate la Secretariat și raportate Directorului de Certificare care convoacă Comitetul de Apel și reclamații, ale cărui responsabilități includ luarea în considerare a apelurilor și a

reclamațiilor și stabilirea de măsuri în conformitate cu normele și reglementările organismului de certificare.

Directorul de certificare transmite Inițiatorului reclamației, în termen de 5 zile lucrătoare, confirmarea de primire a reclamației.

În cazul unei reclamații justificate referitoare la o persoană certificată, Directorul de certificare informează persoana în cauză despre primirea reclamației, în termen de 5 zile lucrătoare.

Comitetul de Apel și Reclamații efectuează analiza reclamației în termen de 15 de zile de la primirea acestia. Comitetul derulează următoarele acțiuni:

- a) Analizează reclamația;
- b) Examinează documentele care susțin reclamația;
- c) Analizează observațiile/argumentele părților implicate;
- d) Solicită documentație suplimentară în vederea susținerii reclamației (dacă este cazul).
- e) Ia decizia privind acțiunile corective ce trebuie aplicate pentru rezolvarea situației reclamate.

Decizia Comitetului de apel și reclamații poate fi:

- Suspendarea sau retragerea certificării conform procedurii PO-05 Procesul de certificare;
- Îmbunătățirea sistemului de management al organismului;
- Instruirea /conștientizarea personalului propriu și a personalului colaborator cu privire la sistemul de management.

Inițiatorul reclamației este informat prin notă scrisă cu privire la decizia finală a Comitetului de apel și reclamații, în termen de 15 zile lucrătoare de la ședința acestuia. Decizia Comitetului de apel și reclamații este definitivă.

În cazul în care o persoană certificată face obiectul unei reclamații și aceasta renunță în mod voluntar la certificare, reclamația este închisă iar reclamantul este informat. Persoana care a renunțat voluntar la certificare, în urma unor reclamații, nu mai poate candida pentru certificare personal în cadrul organismului Fiatest - OCP.