



**REGISTRUL AUTO ROMÂN
ORGANISMUL DE CERTIFICARE PRODUSE**

Calea Griviței 391A, sect.1,
cod 010719, București
Tel/fax: 021.350.82.88

RAR

TRATAREA RECLAMAȚIILOR ȘI APELURILOR

cod PG – 08, ediția 3, revizia 0

OCP

EG-10-01/REV.1/11.03.1999

Exemplarul nr.

*Prezentul document este proprietatea exclusivă a RAR - OCP
Orice copie după document se va face numai cu acordul RAR - OCP*

Document controlat / informativ



TRATAREA RECLAMAȚIILOR ȘI APELURILOR

COD: PG – 08
EDIȚIA: 3
REVIZIA: 0
DATA REVIZIEI: 06.12.2013
PAGINA: 2 / 8

INDICATORUL EDIȚIILOR / REVIZIILOR

Ediția	Revizia	Data ediției / reviziei	Numărul paginii	Conținutul ediției / reviziei (capitol, punct, subpunct)
3	0	06.12.2013	toate	<p>Înlocuiește și anulează:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ROF-02, ed. 2, rev. 1 / 30.06.2006 – Regulament de organizare și funcționare a Comisiei de Apel și Reclamații; - PG-08, ed. 2, rev. 1 / 25.07.2006 – Tratarea contestațiilor; - PG-17, ed. 1, rev. 1 / 25.07.2006 – Tratarea apelurilor; - PG-19, ed. 1, rev. 1 / 28.04.2009 – Tratarea reclamațiilor. <p>R11, Registrul Evidență Contestații se anulează.</p>

APROBAREA EDIȚIILOR / REVIZIILOR

Ediția 3 Revizia 0	FUNCȚIA	NUMELE	SEMNĂTURA	DATA
APROBAT	Director Executiv RAR-OCP	ing. Constantin IONESCU		06.12.2013
VERIFICAT	Șef Compartiment	ing. Viorel CROITORU		06.12.2013
ELABORAT	RMC RAR-OCP	ing. Valentin CERNEA		06.12.2013

Data intrării în vigoare: 18.12.2013

RAR-OCP  CERTIFICARE PRODUSE	TRATAREA RECLAMAȚIILOR ȘI APELURILOR	COD: PG – 08
		EDIȚIA: 3
		REVIZIA: 0
		DATA REVIZIEI: 06.12.2013
		PAGINA: 3 / 8

CUPRINS

	Pagina
INDICATORUL EDIȚIILOR / REVIZIILOR	2
APROBAREA EDIȚIILOR / REVIZIILOR	2
1 SCOP	4
2 DOMENIU DE APLICARE	4
3 DOCUMENTE DE REFERINȚĂ ȘI CONEXE	4
4 DEFINIȚII ȘI ABREVIERI	5
5 REGULI DE PROCEDURĂ	5
6 RESPONSABILITĂȚI	7
7 ÎNREGISTRĂRI	8



TRATAREA RECLAMAȚIILOR ȘI APELURILOR

COD: PG – 08

EDIȚIA: 3

REVIZIA: 0

DATA REVIZIEI: 06.12.2013

PAGINA: 4 / 8

1 SCOP

Prezenta procedură stabilește modul de tratare a:

- a) reclamațiilor primite de RAR-OCP;
- b) apelurilor referitoare la deciziile nefavorabile luate de RAR-OCP în legătură cu certificarea.

2 DOMENIU DE APLICARE

2.1 Prevederile prezentei proceduri se aplică de către personalul RAR-OCP pentru tratarea:

- a) reclamațiilor primite de RAR-OCP referitoare la:
 - o activitățile de certificare specifice desfășurate de personalul RAR-OCP;
 - o activitățile desfășurate de titularii de licență ce pun pe piață produse certificate de RAR-OCP;
- b) apelurilor referitoare la deciziile nefavorabile luate de RAR-OCP în legătură cu certificarea.

2.2 Exemple referitoare la decizii nefavorabile (vezi pct. 2.1 lit. b), pot fi:

- decizii de neacordare sau acordare parțială a certificării;
- decizii de neacordare sau acordare parțială a extinderii domeniului de certificare;
- decizii de restrângere a domeniului de certificare;
- decizii de evaluare suplimentară a certificării;
- decizii de suspendare / retragere a certificării;
- soluții la reclamații;
- decizia de a sista procesul de certificare;
- refuzul de a accepta o cerere privind certificarea unui produs;
- refuzul de a efectua / a continua o activitate a procesului de certificare;
- orice altă acțiune care împiedică obținerea certificării;
- lipsa deciziei de certificare sau întâzieri în luarea deciziei de certificare.

2.3 Prezenta procedură se referă la:

- primirea și înregistrarea reclamațiilor și apelurilor;
- validarea reclamațiilor și apelurilor;
- evaluarea / investigarea și luarea deciziilor referitoare la reclamații și apeluri;
- stabilirea acțiunilor ce trebuie întreprinse ca răspuns la reclamații și apeluri;
- urmărirea reclamațiilor și apelurilor și a acțiunilor întreprinse pentru rezolvarea acestora.

3 DOCUMENTE DE REFERINȚĂ ȘI CONEXE

3.1 Documente de referință

- 3.1.1 SR EN ISO/CEI 17000:2005 Evaluarea conformității. Vocabular și principii generale.
- 3.1.2 PG-07 Suspendarea sau retragerea certificării.
- 3.1.3 PG-18 Tratarea neconformităților.
- 3.1.4 R4 Registrul Evidență corespondență.
- 3.1.5 R12 Registrul evidență reclamații.
- 3.1.6 R13 Registrul evidență apeluri.
- 3.1.7 FG-01-18 Formular de corespondență.
- 3.1.8 Ordonanța nr. 27 / 30.01.02 – privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor.

3.2 Documente conexe

- 3.2.1 SR EN ISO/CEI 17065:2013 Evaluarea conformității. Cerințe pentru organisme care certifică produse, procese și servicii.
- 3.2.2 SR ISO/PAS 17003:2007 Evaluarea conformității. Reclamații și apeluri. Principii și cerințe.

RAR-OCP  CERT CERTIFICARE PRODUSE	TRATAREA RECLAMAȚIILOR ȘI APELURILOR	COD: PG – 08
		EDIȚIA: 3
		REVIZIA: 0
		DATA REVIZIEI: 06.12.2013
		PAGINA: 5 / 8

3.2.3 PG-05

Tratarea utilizării abuzive a licenței, a certificatului, a marcajului de certificare RAR-OCP și a mărcii de conformitate RAR-OCP.

4 DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

4.1 Definiții

4.1.1 Reclamație: exprimare a insatisfacției, alta decât apelul, de către orice persoană sau organizație, față de un organism de evaluare a conformității sau organism de acreditare, referitoare la activitățile aceluia organism, pentru care se așteaptă un răspuns (SR EN ISO/CEI 17000:2005).

Notă: Reclamația poate fi formulată în scris ori prin poștă electronică.

4.1.2 Reclamant / Apelant: persoană sau organizație care depune o reclamație / un apel.

4.1.3 Comisia de analiză a reclamației / apelului: grup de persoane desemnate să trateze o reclamație validă, înregistrată / un apel.

4.1.4 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 (SR EN ISO/CEI 17000:2005). De asemenea, se consideră apel și cel depus pentru reconsiderarea unei soluții date de către organismul de evaluare a conformității la o reclamație.

4.2 Abrevieri

4.2.1	RAR	Registrul Auto Român.
4.2.2	RAR-OCP	Organismul de Certificare Produse al RAR.
4.2.3	CAR	Comisia de analiză a reclamației.
4.2.4	CAA	Comisia de analiză a apelului.
4.2.5	PD	Persoana desemnată.
4.2.6	RMC	Responsabil Managementul Calității.

5 REGULI DE PROCEDURĂ

5.1 Tratarea reclamațiilor

5.1.1 Reclamantul transmite oficial, către RAR-OCP, reclamația care trebuie să cuprindă, cel puțin, identificarea completă a reclamantului, respectiv numele și adresa acestuia, și obiectul reclamației. Reclamația poate fi transmisă de către reclamant prin curierat / poștă / fax / e-mail sau predată personal la Secretariatul RAR / Directorul Executiv RAR-OCP / Secretariatul Tehnic RAR-OCP / PD din cadrul RAR-OCP care a procesat dosarul aferent reclamației.

Note:

(1) Reclamațiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare a reclamantului nu se iau în considerare și se clasează.

(2) În cazul în care reclamantul transmite mai multe reclamații, reclamând aceeași problemă, acestea se vor conexe, reclamantul urmând să primească un singur răspuns care trebuie să facă referire la toate reclamațiile primite.

5.1.2 După primire, reclamația este direcționată către PD care o înregistrează prin atribuirea unui număr de intrare și a datei de intrare din Registrul de evidență corespondență, cod R4 și o transmite împreună cu dosarul de certificare din care a decurs reclamația către Directorul Executiv RAR-OCP.

5.1.3 Directorul Executiv RAR-OCP analizează reclamația, stabilește validitatea acesteia și decide asupra modului de tratare a reclamației, care poate consta în:

a) respingerea reclamației, pentru motive precizate;



TRATAREA RECLAMAȚIILOR ȘI APELURILOR

COD: PG – 08
EDIȚIA: 3
REVIZIA: 0
DATA REVIZIEI: 06.12.2013
PAGINA: 6 / 8

b) admiterea reclamației.

5.1.4 Indiferent dacă reclamația a fost admisă sau nu, decizia Directorului Executiv RAR-OCP va fi comunicată reclamantului în maxim 30 de zile de la data înregistrării reclamației, conform prevederilor art. 8 din OG 27. În situația în care aspectele reclamate necesită o cercetare mai amanunțită, Directorul Executiv RAR-OCP, în temeiul art. 9 din OG 27, poate prelungi acest termen cu cel mult 15 zile.

5.1.5 Dacă decizia este de respingere a reclamației, PD înștiințează oficial reclamantul, printr-o scrisoare elaborată pe formular de corespondență, cod FG-01-18, decizia de respingere a reclamației și a motivelor care au stat la baza luării deciziei, scrisoare transmisă sub semnătura Directorului Executiv al RAR-OCP.

5.1.6 Dacă decizia este de admitere a reclamației, Directorul Executiv RAR-OCP desemnează o Comisie de analiză a reclamației compusă din personal neimplicat în certificarea respectivă (min. 3 membri). Din CAR pot face parte: experți tehnici RAR-OCP, alți experți tehnici, auditori / evaluatori RAR-OCP, Șeful Compartimentului și / sau Șefii de colective, RMC RAR-OCP, etc.

5.1.7 CAR înregistrează reclamația în Registrul de evidență reclamații, cod R12, evaluează / investighează reclamația și toate datele existente la dosar, solicită documente și / sau înregistrări suplimentare dacă este cazul, trage concluziile ce decurg din analiză și stabilește activitățile ce trebuie efectuate pentru stingerea reclamației.

5.1.8 Aceste activități pot fi:

- inițierea unei / unor acțiuni de reevaluare a conformității produsului considerat (audit, inspecție, încercări, evaluare suplimentară, etc.);
- inițierea de corecții / acțiuni corective și / sau preventive referitoare la activitățile efectuate de RAR-OCP.

5.1.9 Decizia de admitere a reclamației precum și deciziile CAR sunt comunicate reclamantului printr-o scrisoare elaborată pe formular de corespondență, cod FG-01-18 și sunt transmise sub semnătura Directorului Executiv al RAR-OCP.

5.1.10 Cu ocazia investigației CAR stabilește responsabilii pentru activitățile ce se vor desfășura, resursele necesare și modalitatea de obținere a acestora, precum și programul de desfășurare al activităților respective. Responsabilii desemnați vor efectua activitățile specificate și vor colecta înregistrările aferente conform procedurilor RAR-OCP. CAR va urmări progresele realizate și rezultatele obținute și, pe cât posibil, va ține la curent reclamantul.

5.1.11 În cazul unei reclamații referitoare la activitățile desfășurate de titularii de licență ce pun pe piață produse certificate de RAR-OCP, acesta este anunțat despre activitățile suplimentare ce se vor desfășura și despre costurile ce trebuie achitate de către acesta. După finalizarea acestor activități sau în cazul refuzului de a accepta aceste activități suplimentare / plății costurilor suplimentare se poate lua decizia suspendării / retragerii licenței conform PG-07 – Suspendarea sau retragerea certificării.

5.1.12 În cazul în care în urma analizei reclamației sunt identificate neconformități în activitatea RAR-OCP, acestea vor fi tratate conform PG-18 – Tratarea neconformităților.

5.1.13 La finalizarea procesului de tratare a reclamațiilor CAR va comunica reclamantului în mod oficial acest lucru printr-o scrisoare elaborată pe formular de corespondență, cod FG-01-18 transmisă sub semnătura Directorului Executiv al RAR-OCP.

5.1.14 Reclamantul, dacă nu este mulțumit de modul în care a fost tratată reclamația și de decizia Directorului Executiv RAR-OCP / CAR, poate face apel în termen de 15 zile de la transmiterea acestei decizii.

5.1.15 Eficacitatea acțiunilor ulterioare unei reclamații este evaluată:

- cu ocazia auditurilor interne în cazul reclamațiilor privind activitatea RAR-OCP sau,
- în cadrul activităților de supraveghere în cazul reclamațiilor referitoare la activitățile desfășurate de titularii de licență.

5.2 Tratarea apelurilor

RAR-OCP  CERT CERTIFICARE PRODUSE	TRATAREA RECLAMAȚIILOR ȘI APELURILOR	COD: PG – 08
		EDIȚIA: 3
		REVIZIA: 0
		DATA REVIZIEI: 06.12.2013
		PAGINA: 7 / 8

5.2.1 Apelantul transmite oficial, către RAR-OCP, apelul care trebuie să cuprindă, cel puțin, identificarea completă a apelantului, respectiv numele și adresa acestuia, și obiectul apelului. Apelul poate fi transmis de către apelant prin curierat / poștă / fax / e-mail sau predat personal la Secretariatul RAR / Directorul Executiv RAR-OCP / Secretariatul Tehnic RAR-OCP / PD din cadrul RAR-OCP care a procesat dosarul aferent apelului.

5.2.2 După primire, apelul este direcționat către PD care îl înregistrează prin atribuirea unui număr de intrare și a datei de intrare din Registrul de evidență corespondență, cod R4 și îl transmite împreună cu dosarul de certificare din care a decurs apelul către Directorul Executiv RAR-OCP.

5.2.3 Directorul Executiv RAR-OCP desemnează o Comisie de analiză a apelului compusă din personal neimplicat în certificarea respectivă (min. 3 membri). Din CAA pot face parte: experți tehnici RAR-OCP, alți experți tehnici, auditori / evaluatori RAR-OCP, Șeful Compartimentului și / sau Șefii de colective, RMC RAR-OCP, o persoană a Compartimentului Juridic, etc.

5.2.4 CAA analizează apelul, stabilește validitatea acestuia și decide asupra modului de tratare a apelului, care poate consta în:

- a) respingerea apelului, pentru motive precizate;
- b) admiterea apelului.

5.2.5 Indiferent dacă apelul a fost admis sau nu, decizia CAA va fi comunicată apelantului în maxim 30 de zile de la data înregistrării apelului, conform prevederilor art. 8 din OG 27. În situația în care este necesară o cercetare mai amanunțită, Directorul Executiv RAR-OCP, în temeiul art. 9 din OG 27, poate prelungi acest termen cu cel mult 15 zile.

5.2.6 Dacă decizia este de respingere a apelului, PD / CAA înștiințează oficial apelantul printr-o scrisoare elaborată pe formular de corespondență, cod FG-01-18, decizia de respingere a apelului și a motivelor care au stat la baza luării deciziei, scrisoare transmisă sub semnătura Directorului Executiv al RAR-OCP.

5.2.7 Dacă decizia este de admitere a apelului, CAA înregistrează apelul în Registrul de evidență apeluri, cod R13, evaluează / investighează apelul și toate datele existente la dosar, solicită documente și / sau înregistrări suplimentare dacă este cazul, trage concluziile ce decurg din analiză și stabilește activitățile ce trebuie efectuate pentru stingerea apelului.

5.2.8 Aceste activități pot fi:

- inițierea unei / unor acțiuni de reevaluare a conformității produsului considerat (audit, inspecție, încercări, evaluare suplimentară, etc.);
- inițierea de corecții / acțiuni corective și / sau preventive referitoare la activitățile efectuate de RAR-OCP.

5.2.9 Deciziile CAA sunt comunicate apelantului printr-o scrisoare elaborată pe formular de corespondență, cod FG-01-18 și sunt transmise sub semnătura Directorului Executiv al RAR-OCP.

5.2.10 Cu ocazia investigației CAA stabilește responsabilii pentru activitățile ce se vor desfășura, resursele necesare și modalitatea de obținere a acestora, precum și programul de desfășurare al activităților respective. Responsabilii desemnați vor efectua activitățile specificate și vor colecta înregistrările aferente conform procedurilor RAR-OCP. CAA va urmări progresele realizate și rezultatele obținute și, pe cât posibil, va ține la curent apelantul.

5.2.11 În cazul în care în urma analizei apelului sunt identificate neconformități în activitatea RAR-OCP, acestea vor fi tratate conform PG-18 – Tratarea neconformităților.

5.2.12 La finalizarea procesului de tratare a apelurilor CAA va comunica apelantului în mod oficial acest lucru printr-o scrisoare elaborată pe formular de corespondență, cod FG-01-18 transmisă sub semnătura Directorului Executiv al RAR-OCP.

5.2.13 Eficacitatea acțiunilor ulterioare unui apel este evaluată cu ocazia auditurilor interne.

6 RESPONSABILITĂȚI

6.1 Directorul Executiv al RAR-OCP

- 6.2.1 Analizează reclamația, stabilește validitatea acesteia și decide asupra modului de tratare.
- 6.2.2 Desemnează Comisia de analiză a reclamației / Comisia de analiză a apelului.
- 6.2.3 Semnează scrisorile / adresele referitoare la: decizia de admitere / respingere a reclamației / apelului, deciziile CAR / CAA, desfășurarea și finalizarea activităților stabilite pentru stingerea reclamației / apelului.

6.2 PD

- 6.2.1 Înregistrează reclamația / apelul și o / îl transmite împreună cu dosarul de certificare Directorului Executiv.
- 6.2.2 Elaborează scrisoarea de înștiințare a reclamantului referitoare la decizia Directorului Executiv de respingere a reclamației / apelului.

6.3 CAR

- 6.3.1 Înregistrează reclamația în Registrul de evidență reclamații.
- 6.3.2 Evaluează / investighează reclamația și datele existente la dosar.
- 6.3.3 Solicită documente / înregistrări suplimentare pentru analiza reclamației.
- 6.3.4 Trage concluziile ce decurg din analiza reclamației și stabilește activitățile necesare pentru stingerea reclamației.
- 6.3.5 Stabilește responsabilii, resursele necesare și modul de obținere a acestora, programul de desfășurare a activităților pentru stingerea reclamației.
- 6.3.6 Elaborează scrisoarea de înștiințare a reclamantului referitoare la decizia Directorului Executiv de admitere a reclamației și la deciziile CAR.
- 6.3.7 Urmărește desfășurarea activităților stabilite, progresele și rezultatele obținute și ține la curent reclamantul cu acestea.
- 6.3.8 Comunică reclamantului finalizarea procesului de tratare a reclamației.

6.4 CAA

- 6.4.1 Analizează apelul, stabilește validitatea acestuia și decide modul de tratare.
- 6.4.2 Elaborează scrisoarea de înștiințare a apelantului referitoare la decizia de admitere / respingere a apelului.
- 6.4.3 Înregistrează apelul în Registrul de evidență apeluri.
- 6.4.4 Evaluează / investighează apelul și datele existente la dosar.
- 6.4.5 Solicită documente / înregistrări suplimentare pentru analiza apelului.
- 6.4.6 Trage concluziile ce decurg din analiza apelului și stabilește activitățile necesare pentru stingerea apelului.
- 6.4.6 Stabilește responsabilii, resursele necesare și modul de obținere a acestora, programul de desfășurare a activităților pentru stingerea apelului.
- 6.4.7 Elaborează scrisoarea de înștiințare a apelantului referitoare la deciziile CAA.
- 6.4.8 Urmărește desfășurarea activităților stabilite, progresele și rezultatele obținute și ține la curent apelantul cu acestea.
- 6.4.9 Comunică apelantului finalizarea procesului de tratare a apelului.

7 ÎNREGISTRĂRI

- 7.1 Registrul de evidență corespondență, cod R4.
- 7.2 Registrul de evidență reclamații, cod R12.
- 7.3 Registrul de evidență apeluri, cod R13
- 7.4 Corespondență întocmită pe formularul cod FG-01-18.
- 7.5 Documentele generate de efectuarea activităților decise de CAR / CAA.