

TRATAREA SOLICITĂRILOR DE INFORMAȚII, A APELURILOR ȘI RECLAMAȚIILOR

1. QUALITAS a documentat și aplică proceduri pentru tratarea solicitărilor de informații, diferențiate în funcție de tipul informației solicitate.

2. Pe lângă informațiile, care sunt disponibile public pe site-ul propriu, QUALITAS prezintă la cerere, clienților, pieței, altor părți interesate, informații privind datele unor certificări acreditate, dacă nu sunt limitate la cererea clientului, justificată din motive de securitate.

3. QUALITAS a documentat și aplică politici, proceduri și procese de monitorizare prin care îi asigură pe clienții săi că respectă confidențialitatea informațiilor și înregistrărilor primite.

4. Procesul de tratare a apelurilor și reclamațiilor este descris în procedura operațională, cod PO TA – 01 din care sunt extrase cele mai importante informații :

- Apelurile și reclamațiile depuse la QUALITAS sunt preluate de Directorul executiv care asigură organizarea și coordonarea activităților de investigare și soluționare a acestora prin intermediul Comitetelor de Investigare Apeluri (CIA) /Reclamații (CIR).

- Apelurile și reclamațiile sunt tratate cu toată confidențialitatea de la primire până la rezolvarea lor. Toate persoanele implicate în tratarea acestora sunt obligate să respecte condiția de confidențialitate.

- Se pot face apeluri împotriva deciziilor luate de Qualitas în legătură cu:

1. neacordarea certificării inițiale/recertificării;
2. neacordarea extinderii certificării;
3. restrângerea certificării;
4. suspendarea certificării;
5. retragerea certificării;
6. soluția dată de CIR în cazul unei reclamații referitoare la activitatea de certificare desfășurată de Qualitas.

7. Se pot face reclamații în legătură cu :

1. întârzieri nejustificate ale derulării procesului de certificare, din vina Qualitas;
2. prestația generală și/sau performanța auditorilor/evaluatorilor pe parcursul proceselor de (re)certificare, inclusiv în perioadele de supraveghere ale acestora;
3. alte aspecte privind funcționarea Qualitas;

4. activități și acțiuni ale clienților certificați care contravin regulilor/procedurilor QUALITAS, însușite contractual pe parcursul ciclului de certificare și/sau făcute publice prin intermediul web site;

5. activități și acțiuni ale unor agenți economici certificați – care însă nu au acordată de către QUALITAS certificarea în cauză (ex. QUALITAS a certificat doar unul sau mai multe sisteme de management ale agentului economic respectiv nu și produs(e) ale acestuia sau invers).

6. Pentru a putea fi luate în considerare, apelurile și reclamațiile trebuie să conțină următoarele informații, după caz :

1. identificarea petentului (denumirea, adresa, telefon, fax, e-mail, numărul de înregistrare la Oficiul Registrul Comerțului, codul unic de identificare, codul IBAN și banca, numele și funcția reprezentantului legal);

2. tipul petiției (apel sau reclamație, după caz);

3. subiectul petiției (în descriere sintetică) și, în situația reclamațiilor în legătura cu activități și acțiuni ale clienților certificați care contravin regulilor/procedurilor QUALITAS, însușite contractual pe parcursul ciclului de certificare și/sau făcute publice prin intermediul web site, identificarea exactă a agentului economic ale cărei acțiuni, lucrări sau produse se reclamă;

4. prezentarea detaliată a situației de fapt (data și împrejurările în care s-a produs, persoane vinovate de producerea nemulțumirii etc.);

5. după caz, identificarea reglementărilor legale și/sau a documentelor QUALITAS încălcate (respectiv informațiile transmise prin Mapele de documente informative, contracte, rapoarte de audit/evaluare ori corespondența referitoare la procesul de certificare, decizia de certificare ori programul de supraveghere);

6. motivul depunerii petiției;

7. documente depuse în susținerea petiției;

8. data întocmirii;

9. numele și semnătura reprezentantului legal.

10. Răspunsurile la apeluri și reclamații se transmit petenților în cel mult 90 de zile calendaristice de la data înregistrării lor la QUALITAS.

11. Pentru tratarea petițiilor, QUALITAS percepe tarife echivalente tarifelor de adoptare a deciziei corespunzătoare tipului de certificare în cauză. De asemenea, dacă pentru tratarea apelurilor sau reclamațiilor sunt necesare activități de evaluare specifice, acestea se tarifează la valorile corespunzătoare supravegheților planificate corespunzătoare tipului de certificare în cauză, prevăzute în grilele relevante.

12. Apelul împotriva unei decizii adoptate de Qualitas poate fi formulat o singură dată și trebuie să fie depus la QUALITAS în cel mult 15 zile lucrătoare de la data la care petentul a luat cunoștință de decizia pe care o contestă.

13. Reclamațiile pot fi depuse oricând, cu excepția reclamațiilor în legătura cu activități și acțiuni ale clienților certificați care contravin regulilor/procedurilor QUALITAS, însușite contractual pe parcursul ciclului de certificare și/sau făcute publice prin intermediul web site, care trebuie să depuse la QUALITAS în cel mult 10 zile calendaristice de la constatarea situației reclamate. Un petent poate formula mai multe reclamații, fie pe subiecte diferite, fie pe

același subiect atunci când situația reclamată se repetă, indiferent de stadiul și/sau modul de rezolvare a reclamațiilor anterioare.

14. În termen de maxim 3 zile lucrătoare de la primirea apelului, Președintele QUALITAS numește, pentru fiecare caz în parte, un Comitet de Investigare Apel (CIA).

15. Sub semnătura Președintelui QUALITAS este transmisă apelantului o scrisoare prin care se confirmă primirea, validarea și declanșarea investigării apelului.

16. În cazul apelurilor nevalidate se transmite apelantului o scrisoare de răspuns sub semnătura Președintelui QUALITAS, prin care i se comunică motivele invalidării apelului.

17. După analiza tuturor informațiilor relevante, CIA formulează concluziile și decide asupra modului de soluționare a apelului. Decizia poate fi:

1. confirmarea deciziei inițiale a QUALITAS;
2. anularea deciziei inițiale a QUALITAS (parțial sau total, după caz) și adoptarea unei noi decizii privind certificarea condiționată (ca soluție a apelului).

3. QUALITAS, ca organism de certificare, este responsabil pentru toate deciziile procesului de tratare a apelurilor, la toate nivelurile .

4. Tot procesul de tratare a apelurilor, de la primire, investigare și decizia referitoare la apel, nu va implica vreo acțiune discriminatorie la adresa apelantului.

5. Pe baza concluziilor din PV de investigare a apelului se întocmește, sub semnătura Președintelui QUALITAS, scrisoarea oficială de răspuns adresată apelantului prin care i se comunică modul de rezolvare a apelului său și, dacă acesta nu îl satisface, că are dreptul de a recurge la calea juridică.

6. De asemenea, dacă apelul a fost rezolvat în defavoarea apelantului, prin scrisoarea de răspuns i se comunică obligația sa de a suporta toate costurile legate de tratarea apelului și suma respectivă, iar în anexă la scrisoare i se transmite factura emisă pentru tratarea apelului.

7. La primirea unei reclamații Președintele analizează și confirmă dacă reclamația se referă la activități de care este responsabil QUALITAS ori la un client necertificat de QUALITAS.

8. În termen de maxim 3 zile lucrătoare de la primirea reclamației, Președintele QUALITAS numește, pentru fiecare caz în parte, un Comitet de Investigare Reclamație (CIR).

9. Reclamațiile valide care se referă la un client certificat de QUALITAS, se aduc la cunoștința clientului respectiv, de către Directorul Executiv, în cel mult 10 zile lucrătoare.

10. Sub semnătura Președintelui QUALITAS este transmisă reclamantului o scrisoare prin care i se comunică primirea, validarea și declanșarea investigării reclamației sale.

11. În cazul reclamațiilor nevalidate, se transmite reclamantului o scrisoare de răspuns, sub semnătura Președintelui QUALITAS, prin care i se comunică motivele invalidării reclamației.

12. Ori de câte ori este posibil, în funcție de progresul făcut în investigarea reclamației QUALITAS furnizează reclamantului (sub semnătura Președintelui) rapoarte oficiale referitoare la stadiul tratării reclamației și la rezultatele obținute.

13. Tot procesul de tratare a reclamației, de la primire, investigare și decizia referitoare la reclamație este supus cerințelor de confidențialitate (în legătură cu reclamantul și obiectul

reclamației) și nu va implica vreo acțiune discriminatorie la adresa reclamantului.

14. QUALITAS, ca organism de certificare este responsabil pentru toate deciziile la toate nivelurile procesului de tratare a reclamației.

15. Prin scrisoarea oficială sub semnătura Președintelui QUALITAS, i se comunică reclamantului finalizarea procesului de tratare a reclamației sale și modul de rezolvare (stabilit de persoane neimplicate anterior în subiectul reclamației) și că dacă acesta nu îl satisface, că are dreptul de a face apel împotriva soluției de rezolvare .

16. Dacă reclamația a fost rezolvată în defavoarea reclamantului, prin scrisoarea de răspuns i se comunică și obligația de a suporta toate costurile legate de tratarea reclamației și suma respectivă, iar în anexă la scrisoare i se transmite factura emisă pentru tratarea reclamației.

17. În situațiile în care reclamația în legătură cu activități și acțiuni ale clienților certificați care contravin regulilor/procedurilor QUALITAS, însușite contractual pe parcursul ciclului de certificare și/sau făcute publice prin intermediul web site, s-a dovedit întemeiată și a fost soluționată în favoarea reclamantului, se transmite clientului certificat, reclamat o scrisoare, sub semnătura Președintelui QUALITAS, prin care i se comunică obligația sa de a suporta toate costurile legate de tratarea reclamației și suma respectivă, iar în anexă la scrisoare i se transmite factura emisă pentru tratarea reclamației.

18. În cazul în care reclamația este întemeiată și privește un client QUALITAS, Directorul Executiv va lua măsurile necesare conform procedurilor QUALITAS aplicabile, după caz, pentru menținerea, restrângerea, suspendarea sau retragerea certificării

19. Răspunsul QUALITAS la apelul/reclamația primită este considerat etapa de rezolvare amiabilă a divergenței dintre părți.

20. În cazul în care divergența nu se rezolvă pe cale amiabilă, aceasta poate constitui un litigiu în măsura în care petentul alege calea juridică pentru soluționare. În astfel de cazuri, judecarea cauzei se va face potrivit legii române, la instanța competentă din Mun.București.

21. Dacă modul de rezolvare a apelului/reclamației, pe cale amiabilă sau în instanță, conduce la stabilirea de daune în sarcina QUALITAS, acestea vor fi suportate prin Asigurarea de Răspundere Civilă Profesională, încheiată de organism.

22. Managementul la cel mai înalt nivel al Qualitas și Comitetul pentru Asigurarea Imparțialității (CASI), analizează la cererea CIA/CIR în ședințe speciale și în ședințele periodice, riscurile de imparțialitate rezultate din investigarea apelurilor și reclamațiilor primite, precum și imparțialitatea soluțiilor de tratare stabilite și implementate.