


PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

TRATAREA APELURILOR

Cod: PO-08

	TECHNICAL WELDING INSPECTION S.R.L.	Pag: 2/8
	Procedură operațională TRATAREA APELURILOR Cod PO-08	Ed.1 Rev.0

6. PROCEDURĂ

6.1. Generalități

Pentru a fi considerată validă și pentru a putea fi evaluate, persoana fizică sau juridică care reclamă trebuie să furnizeze cel puțin următoarele informații:

- Numele, prenumele persoanei sau denumirea societății care reclamă
- Adresa și datele de contact (telefon fax)
- Obiectul apelului
- Documentele depuse în susținerea apelului
- Semnată de către persoana fizică sau reprezentantul legal al persoanei juridice.

Apelul nu trebuie să fie depusă peste termenul de 5 zile de la data luării deciziei și poate viza:

- Decizia de respingere a cererii de certificare
- Rezultatele examenului
- Decizia de certificare
- Decizia data la o reclamație

Nu sunt acceptate apelurile anonime sau cele care sunt primite prin orice mijloc dar care nu furnizează suficiente date pentru a putea fi identificat și contactat reclamantul.

În situația în care nu sunt furnizate toate informațiile minime necesare, dar sunt menționate datele de contact ale apelantului, RMC solicită acestuia informațiile lipsă.

6.2 Tratarea apelului


Apelurile primite la sediul societății referitoare la activitatea de certificarea desfășurată de către **TECHNICAL WELDING INSPECTION S.R.L.** direct sau prin intermediul faxului sau poștei sunt înregistrate în Registrul intrare/ iesire și sunt dirijate de către DG către MT. În cazul în care reclamația este transmisă prin e-mail se printează și se înregistrează în același registru.

RM înregistrează reclamația în Registrul de apeluri cod PO 08 R1 e1r0.

MT împreună cu RMC efectuează o evaluare preliminară a apelului (în termen de maxim 5 zile de la data depunerii acestuia) pentru a verifica dacă sunt furnizate toate informațiile necesare.

Dacă nu sunt furnizate toate informațiile necesare, RMC solicită persoanei care face apel informațiile lipsă pentru a putea considera apelul valid.

Dacă nu sunt transmise informațiile solicitate de către apelant atunci MT formulează în scris un răspuns în care justifică motivele respingerii apelului. Răspunsul este semnat și de către DG.

	TECHNICAL WELDING INSPECTION S.R.L.	Pag: 3/8
	Procedură operațională TRATAREA APELURILOR Cod PO-08	Ed.1 Rev.0

Dacă sunt transmise informațiile solicitate, și apelul este considerat valid.

RMC completează un Raport de constatări, formular cod PO 08 F1 e1r0

MT formulează în scris un răspuns în care comunică apelantului acceptarea acestuia

MT transmite apelul împreună cu documentele primite către Comitetul Tratare Apeluri si Reclamații (CTAR)

Membrii CTAR

- Analizează apelul
- Examinează documentele care susțin apelul
- Analizează documentele interne ale OEC care vizează apelul
- la decizia privind acțiunile care trebuie aplicate în vederea rezolvării apelului.

Membrii CTAR completează pe Raportul de constatări apel CTAR, formular cod PO 08 F2 e1r0 documentele analizate, concluziile și propunerile de corecții și acțiuni corective pentru a elimina cauza care a generat reclamația și a prevenii reapariția acestia.

Raportul de constatări completat este transmis către MT și RMC.

Decizia CTAR poate fi:

- Acceptarea sau nu a apelului

Decizia CTAR este definitivă.

Durata procesului de tratare a apelului este de 30 zile lucrătoare de la data validării acestuia.

MT formulează în scris un răspuns în care comunică apelantului concluziile investigației împreună cu acțiunile corective și corecțiile stabilite și notifică apelantului în mod oficial cu privire la finalizarea procesului de tratare a apelului. Răspunsul este semnat și de către DG.

OEC își asumă răspunderea pentru deciziile luate în procesul de tratare a apelului prin semnarea răspunsurilor atât de către DG cât și de DT.

Informațiile primite în cursul tratării apelului sunt tratate confidențiale.

7. Anexe și formulare

7.1 Registrul de apeluri (formular cod PO 08 R1 e1r0).

7.2 Raport de constatare apel (formular cod PO 08 F1 e1r0)

7.3 Raportul de constatări apel CTAR (formular cod PO 08 F2 e1r0)