

Tratarea apelurilor

cod: MDI-06

In vigoare de la: 10.11.2016

Acest document este proprietatea WERT AUDIT SRL. Reproducerea integrala sau partiala a documentului, indiferent de procedeul folosit (electronic, mecanic, fotocopiere, etc.), este interzisa fara consimtamantul dovedit al proprietarului.

CUPRINS

- 1. Scop**
- 2. Domeniu de aplicare**
- 3. Definitii si abrevieri**
 - 3.1 Definitii**
 - 3.2 Abrevieri**
- 4. Inregistrarea apelurilor**
- 5. Analiza apelurilor**
- 6. Comisia de tratare a apelurilor**
- 7. Tratarea apelurilor**
- 8. Confidentialitatea informatiilor**
- 9. Tarife pentru tratarea apelurilor**

Prezentul document descrie modul in care Wert Audit SRL inregistreaza si trateaza apelurile inaintate de clienti privind deciziile de certificare, recertificare, transfer al certificarii, suspendare sau retragere luate si transmise clientului.

2. Domeniu de aplicare

Prevederile prezentei procedurii se aplica tuturor partilor interesate sau implicate in procesul de certificare din cadrul Wert Audit SRL si care doresc informatii privind procesul de tratare al apelurilor.

3. Definitii si abrevieri

3.1 Definitii

Termenii utilizati in prezenta procedura sunt folositi in acelasi sens cum sunt definiti in SR EN ISO / CEI 17000:2005" Evaluarea conformitatii. Vocabular si principii generale".

In scopul prezentei proceduri se vor utiliza si urmatoorii termeni asa cum sunt definiti mai jos:

Apel - cerere, a clientului care face obiectul evaluarii conformitatii, inaintata organismului de certificare pentru a reconsidera o decizie luata privind acordarea unei certificari;

Decizie de certificare - reprezinta procesul prin care Wert Audit SRL hotaraste acordarea sau neacordarea certificarii pentru o organizatie. Termenul de certificare este utilizat in mod generic si poate face referire la certificare initiala, recertificare sau transferul certificarii de la un alt organism de certificare.

3.2 Abrevieri

SM - Sistem de Management;
MSM - Manualul Sistemului de Management;
DG - Director General;
RM - Reprezentant Management;
AS – Auditor sef;
A - Auditor;
CTA - Comisia de tratare a apelurilor.

4. Inregistrarea apelurilor

Apelurile primite sunt inregistrate de catre RM in Registrul de intrari/iesiri si in Registrul de reclamatii si apeluri. In urma inregistrarii o adresa de instiintare a primirii apelului impreuna cu numarul si data inregistrarii este transmisa apelantului prin posta sau e-mail in maxim 5 zile lucratoare.

Depunerea apelului nu are ca efect anularea deciziei Wert Audit S.R.L. pana la adoptarea unei hotarari de catre CTA.

Acest proces este supus cerintelor de confidentialitate, in masura in care se refera la apelant si la subiectul apelului.

Solicitantii pot face apel la Wert Audit SRL pentru urmatoarele decizii:

- decizii de neacordare sau acordare partiala a certificarii;
- decizii de neacordare sau acordare partiala a extinderii domeniului de certificare;
- decizii de restrangere a domeniului de certificare;
- decizii de suspendare a certificarii;
- decizii de retragere a certificarii;

- decizii de a nu transfera o certificare de la un alt organism de certificare;
- decizia de a sista procesul de certificare;
- lipsa deciziei de certificare sau intarzieri in luarea deciziei de certificare.
- orice alta actiune care impiedica obtinerea certificarii.

Apelurile se fac in scris si se transmit la sediul Wert Audit SRL prin posta, fax sau e-mail.

Pentru validare, apelurile trebuie sa contina cel putin urmatoarele:

- numele organizatiei, adresa de corespondenta, e-mail, telefon, numarul de inregistrare la registrul comertului, codul unic de identificare, reprezentant legal;
- datele de identificare si contact ale persoanei fizice care face apelul si anume: numele, prenumele, telefon, adresa de corespondenta, e-mail;
- obiectul apelului cu detalierea situatiei de fapt;
- documente depuse pentru sustinerea apelului;
- apelul trebuie sa contina semnatura si data intocmirii*.

Nota - *In cazul transmiterii apelului prin fax sau e-mail se va trimite o copie scanata a apelului redactat si semnat.

5. Analiza apelurilor

Apelurile sunt analizate preliminar de catre RM pentru a stabili completitudinea lor si incadrarea in categoria reclamatie sau apel.

Confirmarea de primire apelului este transmisa in maxim 5 de zile de la data primirii impreuna cu factura reprezentand tariful de tratare a apelului, de catre RM.

Apelantul poate anula apelul in orice moment al procesului de tratare printr-o adresa scrisa transmisa prin posta, fax sau e-mail la sediul Wert Audit SRL. Oricare ar fi motivul pentru care apelul este anulat de catre apelant, acesta nu poate face un nou apel pentru acelasi subiect cu apelul anulat.

6. Comisia de tratare a apelurilor

Comisia de tratarea a apelurilor solutioneaza apelurile primite de Wert Audit SRL.

Comisia de tratarea a apelurilor este compusa din presedinte, membru ordinar si secretar. Cu exceptia secretarului care nu are rol decizional in cadrul comisiei, membrii comisiei de tratarea a apelurilor nu sunt angajati permanenti ai Wert Audit SRL.

Comisia in completitudinea ei are competente in domeniul auditarii sistemelor de management si in domeniul juridic.

Comisia de tratarea a apelurilor este convocata doar dupa achitarea tarifului de tratare a apelului.

7. Tratarea apelurilor

RM convoaca Comisia de tratarea a apelurilor in maxim 5 zile de la validarea apelului si ii pune la dispozitie dosarul apelului si dosarul de certificare care face obiectul apelului.

Comisia de tratare a apelurilor va incepe tratarea apelului, impreuna cu documentele implicate, inregistrari ale activitatilor si orice alte informatii considerate necesare si relevante.

In cadrul procesului sunt verificate drepturile pe care apelantul le considera incalcate si solicitarile apelantului.

In procesul de tratare al apelului Comisia de tratare a apelurilor va identifica problemele care fac obiectul apelului, va analiza cauzele care au condus la primirea apelului si va stabili solutiile adecvate.

Pentru solutionarea apelului se pot lua in considerare rezultatele unor apeluri similare, inregistrate si rezolvate anterior.

In vederea solutionarii apelului, Comisia de tratarea a apelurilor poate solicita experti tehnici (auditori sau experti tehnici) ai Wert Audit SRL. De asemenea, poate solicita informatii suplimentare atat de la semnatarul apelului, cat si de la personalul Wert Audit SRL.

La sedinta de lucru a Comisiei de tratarea a apelurilor poate participa in calitate de invitat Directorul General al Wert Audit SRL.

Solutionarea apelurilor se face se face in maxim 30 de zile de la inregistrare.

Hotararea adoptata de membrii Comisiei de tratarea a apelurilor si consemnata in procesul verbal al sedintei de analiza este definitiva si obligatorie pentru ambele parti.

Depunerea apelurilor, investigarea acestora si decizia referitoare la apeluri nu are ca rezultat nici o actiune discriminatorie impotriva apelantului.

Toate informatiile care se refera la apelant si la subiectul apelului sunt confidentiale.

Hotararea CTA si masurile ce urmeaza a fi intreprinse de Wert Audit SRL se vor transmite apelantului in termen de maxim 5 zile, de catre RM.

Daca apelantul nu este de acord cu decizia sau solutia propusa de Comisiei de tratarea a apelurilor, atunci apelantul poate actiona in justitie Wert Audit SRL.

Realizarea actiunilor corective stabilite in urma solutionarii reclamatiei si evaluarea eficacitatii acestora sunt tinute sub control de RM.

8. Confidentialitatea informatiilor

Wert Audit SRL se obliga sa respecte confidentialitatea informatiilor in posesia carora intra atat prin Politica pentru asigurarea confidentialitatii declarata cat si prin clauzele de confidentialitate stipulate in contractele incheiate cu clientii.

8.1 Date ale persoanelor juridice

Wert Audit S.R.L. cat si apelantii se angajeaza sa pastreze confidentialitatea datelor si informatiilor furnizate / obtinute pentru si in urma tratarii unui apel si sa nu comunice tertilor aceste informatii fara acordul prealabil al celeilalte parti. Nerespectarea acestei clauze atrage pentru partea in culpa plata de penalitati si despagubiri ce pot fi solicitate de partea prejudiciata in functie de prejudiciul provocat. In cazul in care partea in culpa refuza plata penalitatilor si despagubirilor cerute de partea prejudiciata se va proceda la actionarea in justitie.

8.2 Date ale persoanelor fizice (Date cu caracter personal)

Datele cu caracter personal ce pot fi furnizate pentru tratarea apelurilor pot fi "nume si prenume", "functia in cadrul organizatiei", "specializari", "calificari", "certificari", "atributii specificate in fisa postului", "participarea la diverse activitati in cadrul organizatiei", "aptitudini", "semnatura" colectate prin: informatiile furnizate prin intermediul formularului de apel si documentele atasate la acesta de catre apelant, documentele detinute de Wert Audit S.R.L. la dosarul clientului (contract, program de audit, plan audit, raport audit, etc.).

Prelucrarea acestor date este necesara pentru tratarea apelurilor inaintate de organizatiile in care persoanele vizate isi desfasoara activitatea.

Pentru analiza apelurilor si luarea deciziilor de catre CTA, persoanele vizate trebuie sa fie de acord cu colectarea si prelucrarea datelor cu caracter personal.

Drepturile persoanelor vizate si modul de exercitare al acestor drepturi sunt descrise in Regulamentul pentru colectarea si prelucrarea datelor cu caracter personal, cod: R-DPC.

In vederea tratarii apelurilor, Wert Audit S.R.L. poate dezvalui date cu caracter personal urmatoarelor categorii de destinatari:

a) imputerniciti (DG, CTA, RM, echipa de audit, membrii ai Comisiei de Certificare, DC)

- b) furnizori de servicii (contabilitate, curierat, servicii bancare);
- c) autoritati publice (Parchet, Politie, instantele judecatoresti si altor organe abilitate ale statului), in baza si in limitele prevederilor legale si ca urmare a unor cereri expres formulate;
- d) reprezentantilor legali / imputerniciti ai apelantului;
- e) persoanei vizate in contextul exercitarii dreptului de acces.

Toate documentele care contin date cu caracter personal se inregistreaza si urmeaza regulile de pastrare, procesare, multiplicare, transport, transmitere, distrugere si arhivare stabilite prin Ordinul Ministerului Finantelor Publice nr. 2634/2015, procedurile interne ale Wert Audit S.R.L. si prevederile Regulamentului (UE) 2016/679.

Regulamentul pentru colectarea si prelucrarea datelor cu caracter personal, cod: R-DCP implementat de Wert Audit S.R.L., transpune prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 si poate fi consultat pe site-ul www.wertaudit.ro.

9. Tarife pentru tratarea apelurilor

Inregistrarea apelurilor se face dupa achitarea unei taxe in valoare de 400 euro, platita in lei la cursul de schimb valutar al BNR din ziua platii.

In cazul in care apelantul doreste anularea apelului, inainte de finalizarea procesului de tratare, printr-o adresa scrisa transmisa prin posta, fax sau e-mail la sediul Wert Audit SRL, tariful de tratare a apelului nu va fi restituit platitorului.

In cazul in care rezultatul apelului este favorabil apelantului, taxa va fi returnata integral.

Aceast document este proprietatea WERT AUDIT SRL.

Reproducerea integrala sau partiala a documentului, indiferent de procedeul folosit (electronic, mecanic, fotocopiere, etc.), este interzisa fara consimtamantul dovedit al proprietarului.