



IP „Serviciul Național de Management al Frecvențelor Radio”
Organismul de Certificare al produselor din Telecomunicații, Informatică și Poștă (OC)

Procedura Sistemului de Management

RECLAMAȚII ȘI APELURI

COD: PSM – 7.13

Ediția: 2
Revizia: 5

Etapa	Elaborare	Verificare	Aprobare
Funcția	RSM	Conducătorul OC	Director interimar
Nume, Prenume	Stoica Elena	Guzun Anatolie	Gavrasi Andrei
Semnătura			
Data	02.10.2023	02.10.2023	02.10.2023

NOTĂ: Acest document este proprietatea intelectuală a OC din cadrul IP „Serviciul Național de Management al Frecvențelor Radio”. Reproducerea în volum integral sau parțial a prezentului document, prin referire în orice publicații, precum și prin orice procedeu, inclusiv electronic, fotocopiere sau microfilmare, este interzisă în lipsa acordului scris al IP SNMFR

CUPRINS

	Gestionarea modificărilor	3
	Lista de control a difuzării	3
	Tipul de difuzare a documentului	3
1	Scopul	4
2	Domeniul de aplicare	4
3	Documente de referință și documente conexe	4
4	Definiții și abrevieri	5
5	Atribuții / Responsabilități	5
6	Descrierea activității	7
7	Înregistrări	14
8	Anexe	14

Gestionarea Modificărilor

Versiunea Ediția / Revizia	Descrierea succintă a modificărilor	Data intrării în vigoare
1/0	-	05.12.2014
1/1	Pag. 7	03.04.2015
2/0	-	11.01.2018
2/1	Pag. 3, 5-11, 13	04.02.2019
2/2	Pag. 3, 4, 9	03.03.2021
2/3	Pag. 3, 4, 5, 11	11.11.2021
2/4	Pag. 3, 4, 11	11.05.2022
2/5	Pag. 3-6, 8-12,14	02.10.2023

Lista de Control a Difuzării

NR. crt.	DESTINATAR	NUME PRENUME	DATA primire/predare	SEMNĂTURA primire/predare
1.	Conducător OC	<i>Guzun Anatolie</i>		
2.	Expert OC / RSM	<i>Stoica Elena</i>		
3.	Expert OC	<i>Crețu Alexei</i>		
4.	Specialist OC	<i>Moscaliuc Iurie</i>		
5.	Specialist OC	<i>Corotna Ion</i>		
6.	Specialist OC	<i>Hangan Anatolie</i>		
7.				

Tipul de difuzare a documentului

- Document difuzat în regim controlat
- Document difuzat în regim necontrolat

Exemplar nr. _____

1. Scop

Prezenta procedură documentează modul de primire, validare, investigare, etapele și tratarea reclamațiilor / apelurilor parvenite în OC referitoare la activitatea OC TIP, precum și pentru obținerea încrederii tuturor părților interesate în procesul de certificare că OC TIP are stabilit și documentat un proces de investigare a apelurilor și reclamațiilor care asigură tratarea adecvată a acestora prin depunerea unui efort rezonabil pentru a fi rezolvate.

2. Domeniul de Aplicare

Prezenta procedură stabilește modul și termenii de examinare a reclamațiilor și apelurilor și tot odată servește ca criteriu pentru aprecierea calității serviciilor prestate pentru asigurarea transparenței activităților Organismului de certificare a produselor de telecomunicații, informatică și poștă conform legislației în vigoare și standardelor în domeniu.

3. Documente de Referință și Documente Conexe

3.1 Documente de referință

- **MSM-8** – Manualul Sistemului de Management
- **PSM-8.3** – Controlul documentelor
- **PSM-8.4** – Controlul înregistrărilor
- **SM EN ISO/CEI 17065:2013** - Evaluarea conformității. Cerințe pentru organisme care certifică produse, procese și servicii.
- **SM SR ISO/PAS 17003:2011** – Evaluarea conformității. Reclamații și apeluri. Principii și cerințe.

3.2 Documente Conexe

- **SM EN ISO 9000:2016** - Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.
- **SM EN ISO/IEC 17000:2020**- Evaluarea conformității. Vocabular și principii generale.
- **SM SR ISO/PAS 17001:2011** – Evaluarea conformității. Imparțialitate. Principii și Cerințe.
- **SM SR ISO/PAS 17002:2011** - Evaluarea conformității. Confidențialitatea. [Principii și cerințe](#);
- **SM SR ISO/PAS 17004:2011** - Evaluarea conformității. Dezvăluirea informațiilor. Principii și cerințe.

4. Definiții și Abrevieri

4.1 Definiții

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 acelui organism, pentru care se așteaptă un răspuns (SM EN ISO/IEC 17000:2020).

Notă: Reclamația poate fi formulată în scris sau prin poșta electronică.

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. De asemenea, se consideră apel și cel depus pentru reconsiderarea unei soluții date de către organismul de evaluare a conformității la o reclamație.

Comitetul de Apel – grup de persoane desemnate să trateze o reclamație validă, înregistrată / un apel.

4.2 Abrevieri

IP SNMFR – IP „Serviciul Național de Management al Frecvențelor Radio”

OC TIP – Organismul de Certificare a Produselor din Telecomunicații, Informatică și Poștă

OC – Organismul de Certificare

SM – Sistemul de Management

[MDED RM](#) – **[Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării al Republicii Moldova](#)**

CA – Comitetul de Apel

CNA – Centrul Național de Acreditare „MOLDAC”

RSM – Responsabilul Sistemului de Management

5. Atribuții / Responsabilități

5.1 Atribuțiile Comitetului de Apel sunt:

- Să aplice prezenta procedură
- Să respecte atribuțiile sunt descrise în Regulamentul CA, cod: RG – 5.3
- De a respecta confidențialitatea lucrărilor și imparțialitatea în adoptarea deciziilor.
- Adoptarea deciziilor se face numai de către președinte și membri, cu majoritate de voturi.
- Are acces la toate informațiile necesare pentru soluționarea reclamației / apelului.

5.2 Responsabilități

Secretariatul IP SNMFR

- Înregistrează reclamațiile / apelurile în registrul scrisori de intrare.
- Informează apelantul / reclamantul / cu privire la decizia luată

Directorul interimar al IP SNMFR :

- Analizează reclamația / apelul, stabilește validitatea acesteia și numește responsabilul de examinarea, pregătirea răspunsului la reclamație / apel.
- Propune convocarea Comitetului de Apel (după caz).
- Asigură punerea în aplicare a deciziilor CA.
- Aprobă procesul-verbal al analizei reclamațiilor / apelurilor.
- Semnează scrisoarea de răspuns către reclamant /apelant.

Conducătorul OC TIP:

- Poartă responsabilitatea de cercetările asupra reclamației / apelului.
- Formulează concluzii și proiectul de răspuns către reclamant, în cazul reclamației.

Responsabilul de sistemul de management:

- Înregistrează reclamația / apelul în registrul Nr. 05 „Registrul de evidență a reclamațiilor / apelurilor”;
- Transmite reclamația / apelul către executant.
- Face parte din CA în calitate de secretar.
- Prezintă în cadrul analizelor de management situația reclamațiilor/apelurilor.
- Gestionează registrul reclamațiilor / apelurilor.
- Anunță membrii CA privind organizarea Ședințelor.
- Transmite răspunsul la Secretariatul IP SNMFR.
- Arhivează dosarele cu reclamații / apeluri.

Comitetul de Apel:

- Evaluează / investighează apelul / reclamația și datele existente la dosar.
- Analizează apelul, stabilește validitatea acestuia și decide modul de tratare.
- Solicită documente /înregistrări suplimentare pentru investigarea reclamației /apelului.
- Trage concluzii ce decurg din analiza reclamației / apelului și stabilește activitățile necesare pentru rezolvarea reclamației / apelului.
- Elaborează scrisoarea de înștiințare a reclamantului / apelantului referitor la decizia de admitere / respingere a reclamației /apelului și la deciziile finale ale CA.

- Urmărește desfășurarea activităților stabilite, progresele și rezultatele obținute ținându-l la curent pe reclamant / apelant.
- la decizia finală asupra reclamației / apelului.

6. Descrierea Activităților

6.1 Politica privind tratarea reclamațiilor / apelurilor

OC TIP garantează tuturor părților interesate că investighează toate apelurile și reclamațiile primite și dacă acestea sunt fundamentate, asigură tratarea și rezolvarea lor într-un mod adecvat pe cale amiabilă. Însă în cazul în care acest lucru nu este posibil, modul de soluționare va reveni instanței de judecată.

Pentru a demonstra tuturor utilizatorilor certificării integritate și credibilitate, OC TIP are documentate și implementate proceduri care asigură un echilibru adecvat între principiile transparenței, confidențialității și capacității de răspuns la reclamații și apeluri.

Politica OC TIP în domeniul tratării apelurilor și reclamațiilor are la bază următoarele principii esențiale:

- tratarea imparțială și confidențială a reclamațiilor și apelurilor;
- dreptul și accesul liber al tuturor clienților OC TIP de formulare a reclamației sau apelului la deciziile privind certificarea sau modul de tratare a reclamațiilor transmise;
- separarea strictă a nivelurilor de tratare ale reclamațiilor / apelurilor de cel de execuție a activităților subiecte ale reclamațiilor / apelurilor;
- respectarea prevederilor legale și a propriilor proceduri privind rezolvarea în termenii stabiliți a reclamațiilor / apelurilor;
- întreprinderea acțiunilor corective care se impun pentru rezolvarea adecvată a acestora;
- evidența, accesul și păstrarea tuturor înregistrărilor referitoare la reclamații / apeluri, precum și la acțiunile corective care s-au impus;
- de a analiza satisfacția clienților;
- de a elabora măsuri de îmbunătățire a calității lucrărilor efectuate.

Pentru realizarea politicii declarate și a obiectivelor stabilite OC TIP se angajează să efectueze următoarele:

- să trateze cu prioritate orice apel / reclamație și de a ajusta activitățile de certificare asigurând respectarea principiilor de transparență, confidențialitate, imparțialitate și obiectivitate;
- decizia de rezolvare a reclamației sau apelului este luată, analizată și aprobată de persoane neimplicate în activitățile de certificare referitoare la reclamația sau apelul parvenit;
- personalul (inclusiv cu funcții de conducere) care a furnizat consultanță pentru un client (reclamant / apelant) sau a fost angajat de acesta, nu

este utilizat de OC TIP pentru a analiza, aproba soluționarea reclamației / apelului pentru acel client, timp de 2 ani de la încheierea consultanței sau a angajării, pentru a se asigura că nu există nici un conflict de interes.

- să asigure toate resursele necesare pentru rezolvarea reclamațiilor și apelurilor.

6.2 Tratarea Reclamațiilor

6.2.1 Procesul de tratare a reclamațiilor de către OC include etapele:

▪ **Primirea reclamației și înregistrarea ei**

Reclamațiile se fac oficial în scris, redactate în limba română/ rusă sau oral/ prin telefon/ fax/ email. Pot fi adresate pe numele Directorului **interimar** IP SNMFR sau Conducătorului OC TIP, pot fi mai întâi comunicate verbal /prin telefon, iar apoi expediate prin curierat/poștă /fax/e-mail sau predat la secretariatul IP SNMFR sub formă de scrisoare. Textul reclamației trebuie să conțină identificarea completă a agentului economic care le formulează, adresa și mijloacele de comunicare (telefon, fax, e-mail) identificarea produsului și contractul de certificare în baza căruia s-a evaluat conformitatea precum și detalierea clară a obiectului reclamației și se pot referi la:

- comportament neadecvat al membrilor echipei de evaluare;
- clienții certificați;
- neconformități formulate eronat sau nedocumentate în timpul evaluării;
- activitățile de certificare;
- sancțiuni adoptate de OC TIP în legătură cu dreptul de utilizare a certificatului.

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

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.

Reclamația este înregistrată la secretariat prin atribuirea unui număr / datei de intrare în registrul corespondenței de intrare al IP SNMFR și se transmite împreună cu dosarul către Directorul **interimar** IP SNMFR.

În cazul reclamației efectuată verbal sau telefonic, Responsabilului SM înregistrează reclamația în Registrul de evidență a reclamațiilor /apelurilor – Reg.-05

▪ **Examinarea reclamației**

- Directorul **interimar** analizează reclamația, stabilește oral validitatea, atribuția acesteia la activitatea OC TIP și decide asupra modului de tratare a reclamației, care poate consta în:
 1. respingerea reclamației pentru motivele precizate care nu se referă la activitatea OC;
 2. admiterea reclamației.
- Indiferent dacă reclamația a fost admisă sau nu, decizia Directorului **interimar** va fi comunicată reclamantului în maxim 30 zile calendaristice de la data înregistrării. În cazul în care aspectele reclamate necesită o investigare mai amănunțită, termenul poate fi prelungit cu maxim 15 zile.
- Dacă decizia Directorului **interimar** este de respingere a reclamației, reclamantul este înștiințat oficial printr-o scrisoare elaborată pe formularul IP SNMFR cu motivele care au stat la baza luării deciziei și fiind semnată de Director **interimar**.
- Dacă decizia Directorului **interimar** este de admitere a reclamației, aceasta este trimisă spre executare Conducătorului OC.
- Conducătorul OC TIP examinează reclamația și concretizează dacă a fost trimisă de clientul OC.

După examinare, transmite reclamația Responsabilului SM, care înregistrează reclamația în Registrul de evidență a reclamațiilor /apelurilor – Reg.-05;

Pentru clarificarea situației privind temeinicia reclamației conducătorul OC va desemna membrii comitetului, compuși din personal care nu are atribuții cu reclamația și nu a fost implicat în certificarea respectivă (minim 3 membri).

Responsabilul SM, atunci când este în scris verifică conținutul reclamației pentru a constata dacă acesta conține informații privind:

- a) denumirea organizației;
- Adresă; Cod poștal, oraș; număr de telefon, fax; e-mail.
- b) data apariției;
- c) termenul de soluționare cerut de reclamant (dacă este stipulată);
- d) data, semnătura;
- e) lista documentelor anexate.

În cazul în care se constată lipsa unor informații, Responsabilul SM solicită completarea lor de către reclamant.

- Comitetul evaluează / investighează reclamația și toate documentele anexate la dosar, dacă este necesar solicită documente / înregistrări suplimentare, stabilește cauzele, măsurile ce trebuie efectuate pentru tratare și controlul acesteia. Măsurile pot fi:

- a. inițierea unei /unor acțiuni de reevaluare a conformității produsului considerat (încercări, evaluare suplimentară, etc.)
 - b. inițiere de acțiuni (corective /preventive referitoare la activitățile efectuate de OC).
 - Comitetul 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 colecta înregistrări, rezultatele obținute.
 - În cazul unei reclamații referitoare la activitățile desfășurate de titularii de certificare ce plasează pe piață produsele certificate de OC TIP, 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 de suspendare sau retragerea Certificatului de examinare de tip.
 - În cazul în care în urma analizei reclamației sunt identificate neconformități în activitatea OC, acestea vor fi tratate conform PSM – 8.7-8.8.
- **Urmărirea reclamației**

Reclamația este urmărită de către Responsabilul SM de la primire, de-a lungul întregului proces până când este luată decizia finală. La solicitarea reclamantului, acestuia i se furnizează orice informație privind etapa de soluționare a reclamației.
 - **Răspunsul la reclamații**
 - Deciziile Comitetului sunt comunicate reclamantului printr-o scrisoare de răspuns elaborată pe formularul IP SNMFR și acțiunile întreprinse se înregistrează atât în registrul corespondenței de ieșire a IP SNMFR cât și în Registrul de evidență a reclamațiilor / apelurilor – Reg.-05;
 - Scrisoarea de răspuns la reclamație, se semnează de directorul **interimar** al IP SNMFR.
 - Realizarea și evaluarea eficienței acțiunilor corective sunt ținute sub control de conducătorul OC și Responsabilul SM. OC TIP continuă să monitorizeze evoluția soluționării reclamației până la rezolvarea litigiului între OC TIP și reclamant.
 - Dacă reclamantul nu este mulțumit de modul în care a fost tratată reclamația și decizia Directorului **interimar** sau Comitetului, poate face apel în termen de 15 zile de la transmiterea acestei decizii.
 - **Eficacitatea acțiunilor întreprinse se evaluează prin:**
 - audite interne (în cazul reclamațiilor privind activitatea OC);

6.2.2 Termeni de înaintare și examinare a reclamațiilor:

- Reclamațiile pot fi adresate de părți interesate și de agenții economici aflați în relații contractuale cu IP SNMFR privind certificarea pe parcursul desfășurării activității de certificare, împotriva acțiunilor exercitate de echipa OC TIP în următoarele cazuri:
 - a. Când nu sunt de acord cu activitățile, măsurile luate de OC TIP;
 - b. Nu sunt de acord cu membrii echipei de evaluare, comportamentul, obiectivitatea constatărilor din timpul evaluării, inclusiv cu neconformitățile depistate și prezentate la ședința de închidere a evaluării și asupra cărora nu au căzut de acord.
- Termenul de examinare a reclamației – 30 zile calendaristice și apelul – 45 zile din data înregistrării reclamației în Registrul corespondenței de intrare a IP SNMFR ;
- Termenul de expediere a scrisorii de răspuns în urma deciziilor luate în adresa reclamantului – 5 zile lucrătoare de la semnare;
- Reclamațiile parvenite, Registrul de evidență a reclamațiilor /apelurilor – Reg.-05, materialele examinării reclamațiilor împreună cu copiile scrisorilor de răspuns la reclamații se păstrează în mapa specială „Reclamații”.
- Termenul de păstrare a reclamațiilor și a documentelor aferente este stabilit de 3 ani.

6.3 Tratarea apelurilor

▪ **Primirea apelului și înregistrarea acestuia**

Apelurile se transmit oficial în scris, redactate în limba română sau rusă. Pot fi adresate pe numele Directorului [interimar](#) IP SNMFR sau Conducătorului OC TIP, pot fi expediate prin curierat/poștă /fax/e-mail sau predate la secretariatul IP SNMFR sub formă de scrisoare. Apelul trebuie să conțină identificarea completă a agentului economic care le formulează, adresa și mijloacele de comunicare (telefon, fax, e-mail) identificarea produsului și contractul de certificare în baza căruia s-a evaluat conformitatea precum și detalierea clară a obiectului apelului și se pot referi la:

- decizii de refuz a acordării certificării;
- decizii de reducere a certificării;
- decizii de suspendare / retragere a certificării;
- decizii de anulare a certificării;
- acțiunile întreprinse la tratarea reclamațiilor.

Apelul este înregistrat la secretariat prin atribuirea unui număr / datei de intrare în registrul corespondenței de intrare al IP SNMFR și se transmite împreună cu dosarul către Directorul interimar IP SNMFR .

Solicitanții certificării au dreptul să înainteze apeluri asupra deciziilor OC în termen de cel mult 7 zile lucrătoare de la data la care apelantul a luat cunoștință cu decizia sau situația contestată.

Apelurile parvenite de la solicitanții certificării asupra deciziilor OC se rezolvă în cadrul Comitetului de Apel, care activează în baza Regulamentului CA, cod: RG – 5.3 Membrii CA sunt persoane diferite de cele care au efectuat evaluările și de cele care au luat deciziile de certificare.

▪ **Examinarea apelului**

- Directorul interimar analizează apelul, stabilește validitatea, atribuția acesteia la activitatea OC TIP și decide asupra modului de tratare a apelului, care poate să constea în:
 - respingerea apelului pentru motivele precizate care nu se referă la activitatea OC;
 - admiterea apelului.
- Indiferent dacă apelul a fost admis sau nu, decizia Directorului interimar va fi comunicată apelantului în maxim 30 zile calendaristice de la data înregistrării. În cazul în care aspectele apelate necesită o investigație mai amănunțită, termenul poate fi prelungit cu maxim 15 zile.
- Dacă decizia Directorului interimar este de respingere a apelului, apelantul este înștiințat oficial printr-o scrisoare elaborată pe blankul IP SNMFR cu motivele care au stat la baza luării deciziei și fiind semnată de Director interimar.
- Dacă decizia Directorului interimar este de admitere a apelului, aceasta este trimisă spre executare Conducătorului OC.
- Conducătorul OC TIP examinează apelul și concretizează dacă a fost trimisă de clientul OC. După examinare, transmite apelul Responsabilului SM, care înregistrează apelul în Registrul de evidență a reclamațiilor /apelurilor – Reg.-05; Pentru clarificarea situației privind temeinicia apelului, conducătorul OC va desemna CA compus din personal care nu are atribuții cu apel și nu a fost implicat în certificarea respectivă (minim 3 membri). Responsabilul SM, atunci când este în scris verifică conținutul apelului pentru a constata dacă aceasta conține informații privind:
 - a. denumirea organizației;
 - Adresă; Cod poștal, oraș; număr de telefon, fax; e-mail.
 - b. data apariției;
 - c. termenul de soluționare cerut de apelant (dacă este stipulată);

- d. data, semnătura;
- e. lista documentelor anexate.

În cazul în care se constată lipsa unor informații, Responsabilul SM solicită completarea lor de către apelant.

- Secretarul CA transmite președintelui CA apelul și documentele de referință pentru examinare în termen de max. 5 zile din data înregistrării apelului.
- Președintele CA programează data examinării apelului și convocării ședinței. Secretarul CA anunță membrii comitetului și reprezentanții părților, apelurile cărora vor fi evaluate, privind locul, data și timpul ședinței comitetului.
- CA se întrunește în ședința de lucru la data convenită, dar nu mai târziu de 15 zile din data înregistrării apelului. Ședința CA se consideră deliberativă în prezența tuturor membrilor ei.
- La ședință asistă conducătorul OC (după necesitate) și persoana care a depus apelul, dacă dorește a-și prezenta oficial cazul.
- CA evaluează / investighează apelul și toate documentele anexate la dosar, dacă este necesar solicită documente / înregistrări suplimentare, stabilește cauzele, măsurile ce trebuie efectuate pentru tratare și controlul acestuia. Măsurile pot fi:
 - a) inițierea unei /unor acțiuni de reevaluare a conformității produsului considerat (încercări, evaluare suplimentară, etc.)
 - b) inițiere de corecții (corective /preventive referitoare la activitățile efectuate de OC).
- CA 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 colecta înregistrări, rezultatele obținute.
- În cazul în care în urma analizei apelului sunt identificate neconformități în activitatea OC, acestea vor fi tratate conform PSM – 8.7-8.8.

▪ **Urmărirea apelului**

Apelul este urmărit de către Responsabilul SM de la primire, de-a lungul întregului proces până când este luată decizia finală. La solicitarea apelantului, acestuia i se furnizează orice informație privind etapa de soluționare a apelului.

▪ **Răspunsul la apel**

- Rezultatele examinării apelurilor și decizia CA se consemnează într-un proces verbal, cod: F-RG-5.3-01, care este întocmit de secretarul CA,

se semnează de către membrii CA și se aprobă de președinte. Copia procesului verbal al CA se va anexa la scrisoarea de răspuns.

- Deciziile CA sunt comunicate apelantului printr-o scrisoare de răspuns elaborată pe formularul IP SNMFR și acțiunile întreprinse se înregistrează atât în registrul corespondenței de ieșire a IP SNMFR cât și în Registrul de evidență a reclamațiilor / apelurilor – Reg.-05 (Deciziile se adoptă cu majoritatea voturilor membrilor comitetului);
- Scrisoarea de răspuns la apel, se semnează de Directorul interimar IP SNMFR și se informează apelantul asupra concluziei, în termen de 5 zile lucrătoare de la data emiterii concluziei.
- Realizarea și evaluarea eficienței acțiunilor corective sunt ținute sub control de conducătorul OC și Responsabilul SM. OC TIP continuă să monitorizeze evoluția soluționării apelului până la rezolvarea litigiului între OC TIP și apelant.
- Dacă apelantul nu este mulțumit de modul în care a fost tratat apelul și decizia CA, poate ataca în instanța de judecată în termen de 30 zile conform legislației în vigoare de la transmiterea acestei decizii.

▪ **Eficacitatea acțiunilor întreprinse**

Eficacitatea acțiunilor întreprinse este evaluată prin audite interne.

7. Înregistrări

Nr.	Denumirea	Cod
1	Proces verbal al CA	cod: F-RG-5.3-01
2	Registrul de evidență a reclamațiilor / apelurilor	Nr. 05

8. Anexe

N/A