
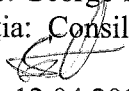



 AUTORITATEA NAȚIONALĂ FITOSANITARĂ	PROCEDURĂ DE SISTEM	Cod: PS 10
	TRATAREA RECLAMAȚIILOR	Versiunea: 2 Revizia: 0 Data aplicării: 04.2019

APROBAT,
Director general
Paulina Gabor



TRATAREA RECLAMAȚIILOR

Elaborat: Nume: Emilia Popescu Funcția: MC Viza:  Nume: George Stănică Funcția: Consilier principal Viza:  Data: 12.04.2019	Verificat: Nume: Gogu Florica Funcția: Director general adjunct ANF Data: Viza: 	Avizat: Nume: Filofteia Manole Funcția: Președinte CM SCIM Data: 11.07.2019 Viza: 
Localizare exemplar: Secretariat CM SCIM – original <input type="checkbox"/> Director LNF – copie <input type="checkbox"/> AP – copie <input type="checkbox"/> RUA – copie <input type="checkbox"/> Director DF – copie <input type="checkbox"/> LF – copie <input type="checkbox"/> CUP – copie <input type="checkbox"/> MC – copie <input type="checkbox"/> LE – copie <input type="checkbox"/> LCCP – copie <input type="checkbox"/> LCRPPPV – copie <input type="checkbox"/> AI – copie <input type="checkbox"/> CJ – copie <input type="checkbox"/> LRCRPPPV Mureș – copie <input type="checkbox"/> FCP – copie <input type="checkbox"/> IT – copie <input type="checkbox"/> OP – copie <input type="checkbox"/> CF – copie <input type="checkbox"/> Oficii fitosanitare (41) - copie <input type="checkbox"/>		
Exemplarul nr. / 59		

 AUTORITATEA NAȚIONALĂ FITOSANITARĂ	PROCEDURĂ DE SISTEM	Cod: PS 10
	TRATAREA RECLAMAȚIILOR	Versiunea: 2 Revizia: 0 Data aplicării: 04.2019

1. SCOP:

Această procedură are ca scop stabilirea modalităților de obținere a informațiilor referitoare la insatisfacția clientului privind calitatea serviciilor prestate de către Autoritatea Națională Fitosanitară, precum și prezentarea modului de tratare a reclamațiilor și sesizărilor, investigațiile care se fac și măsurile corective întreprinse pentru soluționarea acestora.

Reclamațiile constituie un indicator obișnuit al insatisfacției clientului în raport cu o tranzacție, iar absența lor nu implică în mod necesar satisfacția acestuia.

Satisfacția clientului este un obiectiv primordial al furnizorului de servicii sau produse.

2. DOMENIU DE APLICARE

Prevederile procedurii se aplică în toate structurile ANF, tuturor reclamațiilor sosite din partea clienților sau altor persoane fizice/juridice, în termenul și cerințele legale.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- Ordonanța guvernului nr. 119/1999 privind controlul intern/managerial și controlul financiar preventiv-republicată cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul secretarului general al Guvernului nr. 600/2018 pentru aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice;
- SR EN ISO/IEC 17025:2018 - Cerințe generale pentru competența laboratoarelor de încercări și etalonări (cap. 7.9);
- Decizia directorului general privind constituirea Comisiei de monitorizare, coordonare și de îndrumare metodologică a dezvoltării sistemului de control intern managerial al ANF cu modificările și completările ulterioare;
- Regulamentul de organizare și funcționare al ANF;
- Ordonanța nr. 27 din 30 ianuarie 2002 (actualizată 30 martie 2018) privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor;
- Legea nr. 554/2004, Legea contenciosului administrativ;
- PSL 07, Controlul neconformităților. Acțiuni corective. Îmbunătățire;
- F1 PSL 07, Fișa de neconformitate. Acțiuni corective.

4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

4.1. DEFINIȚII


Petent: orice persoana fizică sau juridică care are calitatea de contractant, beneficiar, persoana prejudiciată sau reprezentanți ai acestora, așa cum sunt definite de legislația în vigoare;

Petiție: cererea, reclamația, sesizarea formulată în scris ori prin poșta electronică, prin intermediul căreia un petent sau imputerniciții legali ai acestuia, care acționează exclusiv în numele petentului și în scopuri din afara obiectului lor de activitate, și, fără un interes comercial propriu, își exprimă nemulțumirea cu privire la activitatea ANF.

Reclamație: exprimare a insatisfacției de către orice persoană sau organizație față de un laborator/instituție, referitoare la activitățile sau rezultatele aceluia laborator/instituție, pentru care se așteaptă un răspuns.

Sesizare: reprezintă exprimarea unei opinii nefavorabile/nemulțumiri din partea unui client extern în legătură cu ANF (produsele/serviciile/personalul, procesele desfășurate etc), în vederea verificării/corectării aspectului negativ semnalat.

Cerere: reprezintă o solicitare a unui client prin care se solicită clarificări, informații etc. și în care acesta își exprimă nemulțumirea cu privire la un aspect legat de activitatea desfășurată.

 AUTORITATEA NAȚIONALĂ FITOSANITARĂ	PROCEDURĂ DE SISTEM	Cod: PS 10
	TRATAREA RECLAMAȚIILOR	Versiunea: 2 Revizia: 0 Data aplicării: 04.2019

Satisfacția clientului: opinia clientului despre măsura în care o tranzacție a îndeplinit necesitățile și așteptările lui.

4.2 ABREVIERI

ANF: Autoritatea Națională Fitosanitară;

LCRPPPV/LRCRPPPV Mureș: Laboratorul pentru controlul reziduurilor de pesticide în plante și produse vegetale/ Laboratorul regional pentru controlul reziduurilor de pesticide în plante și produse vegetale Mureș;

MC: manager calitate.

5. DESCRIEREA PROCEDURII

Diferitele forme de solicitări ale clienților ANF (reclamație, petiție, sesizare, cerere etc.), ca expresie a nemulțumirii acestora privind diferitele aspecte ale activităților structurilor instituției, sunt tratate cu seriozitate și transparență.

În acest scop, tratarea reclamațiilor/petițiilor/sesizărilor/cererilor se face într-un mod unitar, descrierea procesului fiind detaliată în această procedură de sistem, care este la dispoziția tuturor părților interesate, fiind publicată pe SITE-ul instituției.

5.1. ÎNREGISTRAREA RECLAMAȚIILOR

Reclamațiile/petițiile/sesizările/cererile primite la sediul ANF sunt înregistrate în registrul de intrare-ieșire de la secretariat. Sunt luate în considerare numai reclamațiile/petițiile/sesizările/cererile primite sub formă scrisă (scrisoare, fax, e-mail), cele anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare ale reclamantului nu se iau în considerare și se clasează, potrivit legislației în vigoare.

Textul reclamației trebuie să conțină informații privind:

- identitatea reclamantului;
- obiectul reclamației, identificarea exactă a acțiunii care se reclamă;
- documente depuse în susținerea reclamației (după caz);
- data și semnătura reclamantului.

Circuitul reclamației în vederea soluționării:


director general ↔ compartiment relații publice și internaționale ↔ structura implicată.

Direcționarea reclamațiilor/petițiilor/sesizărilor/cererilor către structura ANF implicată se face după înregistrarea acestora în registrul de reclamații (formular cod F1 PS 10) existent de la nivelul compartimentului relații publice și internaționale.

5.2 ANALIZA RECLAMAȚIILOR

Analiza reclamației se realizează la nivelul structurii ANF căreia i-a fost repartizată și presupune parcurgerea următoarelor etape:

- citirea cu atenție a conținutului pentru a confirma faptul că aceasta se referă la activitățile specifice desfășurate în respectiva structură ANF;
- verificarea veridicității problemelor expuse (validarea reclamației); structura ANF care primește reclamația trebuie să fie responsabilă de colectarea și verificarea tuturor informațiilor necesare pentru validarea reclamației;
- comunicarea cu reclamantul pentru lămurirea aspectelor neclare;
- investigarea reclamației (reconstituirea la nivelul structurii ANF a activității reclamate): data producerii, persoana care a efectuat activitatea, cadrul legal încălcat, prevederile procedurilor operaționale aplicabile,

 AUTORITATEA NAȚIONALĂ FITOSANITARĂ	PROCEDURĂ DE SISTEM	Cod: PS 10
	TRATAREA RECLAMAȚIILOR	Versiunea: 2 Revizia: 0 Data aplicării: 04.2019

metoda de analiză de laborator, ce echipamente și reactivi s-au utilizat etc.

5.3 REZOLVAREA RECLAMAȚIILOR

Întotdeauna, fiecărei reclamații/petiție/sesizare/cerere i se dă un răspuns în scris (în termenul legal de 30 de zile), semnat de directorul general ANF. În cazul în care reclamantul nu primește răspunsul în termenul legal, are deschisă calea acțiunii în justiție, conform Legii nr. 554/2004, Legea contenciosului administrativ.

Pentru rezolvarea reclamațiilor se întreprind următoarele acțiuni:

- evaluarea efectelor produse de reclamație;
- analiza și stabilirea cauzelor apariției reclamației;
- aplicarea de acțiuni ulterioare:
 - pentru controlul și corectarea reclamației (acțiuni de eliminarea reclamației, termene de execuție, persoane responsabile);
 - tratarea consecințelor reclamației (acțiuni de eliminarea cauzelor reclamației, termene de execuție, persoane responsabile);
- transmiterea către reclamant, ori de câte ori este posibil, a unui raport privitor la progresul rezolvării reclamației;
- transmiterea către reclamant a răspunsului final al reclamației (sfârșitul procesului de tratare a reclamației): măsuri întreprinse, documente și/sau formulare modificate etc. Se vor adresa totodată mulțumiri reclamantului, deoarece reclamația a reliefat activități neconforme, permițând instituției să-și amelioreze activitatea desfășurată;
- îndosărierea reclamației împreună cu documentele aferente (raportul intermediar, răspunsul de rezolvare, eventualele documente corectate etc.) se realizează la nivelul compartimentului relații publice și internaționale; o copie a documentelor se păstrează în cadrul structurii ANF implicate.

Raportul intermediar și rezultatele finale comunicate reclamantului trebuie elaborate, analizate și aprobate de o persoană neimplicată în activitatea respectivă.

Observații care privesc reclamațiile laboratoarelor acreditate

1. În acest caz, textul acestora se înregistrează pe formularul cod F1 PSL 07, Fișa de neconformitate. Acțiuni corective și sunt tratate conform PSL 07, Controlul neconformităților. Acțiuni corectiv Îmbunătățiri, urmărind acțiunile sus menționate. Îndosărierea reclamației împreună cu documentele aferente se realizează la MC; o copie a documentelor se păstrează la laboratorul implicat.
2. Discutarea reclamațiilor se face în cadrul analizei anuale efectuate de management; dacă nu se mai înregistrează același tip de reclamații, se poate concluziona că acțiunile întreprinse au fost adecvate.
3. Dacă reclamațiile LCRPPP/ LRCRPPP Mureș sunt primite la sediul propriu, vor fi direcționate la sediul ANF, pentru a fi înregistrate și tratate conform indicațiilor de la punctul 1.

6. RESPONSABILITĂȚI

6.1. DIRECTOR GENERAL


- analizează reclamațiile/petițiile/sesizările/cererile clienților și le direcționează spre rezolvare;
- analizează și aprobă raportul parțial/răspunsul final al reclamației.

6.2. DIRECTOR LNF/DIRECTOR DF

- analizează raportul parțial/răspunsul final al reclamațiilor compartimentelor din subordine.

6.3. COMPARTIMENT RELAȚII PUBLICE ȘI INTERNAȚIONALE

- înregistrează reclamațiile în registrul de reclamații;

	AUTORITATEA NAȚIONALĂ FITOSANITARĂ	PROCEDURĂ DE SISTEM	Cod: PS 10 Versiunea: 2 Revizia: 0 Data aplicării: 04.2019
		TRATAREA RECLAMAȚIILOR	

- direcționează reclamațiile către structura implicată;
- întocmește raportul parțial/răspunsul final al reclamației și îl transmite clientului.

6.4. ȘEF STRUCTURĂ DE LUCRU/COORDONATOR

- analizează reclamațiile din structura subordonată, verificând veridicitatea problemelor expuse;
- lămurește aspectele neclare cu clientul;
- investighează reclamațiile (reconstituirea la nivelul structurii ANF a activității reclamate);
- stabilește corecții, acțiuni corective/preventive și urmărește punerea lor în practică;
- stabilește termenele și persoanele responsabile pentru îndeplinirea corecțiilor, acțiunilor corective;
- propune măsuri de îmbunătățire a activității structurii din subordine, pentru prevenirea apariției reclamațiilor.

6.5. ANGAJAT ANF

- analizează reclamațiile, verificând veridicitatea problemelor expuse;
- pune în aplicare corecțiile și acțiunile corective stabilite pentru reclamațiile înregistrate în structura din care face parte;
- propune măsuri de îmbunătățire a activității structurii din subordine, pentru prevenirea apariției reclamațiilor.

6.6. SECRETARIAT

- înregistrează reclamațiile/petițiile/sesizările/cererile clienților și raportul parțial/răspunsul final al reclamației în registrul de intrări-ieșiri al instituției.

6.7. MANAGER CALITATE

- structurează raportul parțial/răspunsul final al reclamațiilor laboratoarelor acreditate;
- îndosariază reclamațiile laboratoarelor acreditate împreună cu documentele aferente;
- prezintă situația reclamațiilor în ședintele de analiză efectuate de management.

7. ANEXE ȘI FORMULARE

7.1. ANEXE

Neaplicabil.

7.2. FORMULARE

F1 PS 10, Registrul de reclamații.