CUPRINS

Pagina de garda..... 1

Cuprins..... 2

1. Scop..... 3

2. Domeniu de aplicare..... 3

3. Documente de referinta..... 3

4. Terminologie; abrevieri..... 3

5. Reguli de procedura si responsabilitati..... 3

6. Inregistrari..... 5

7. Anexe..... 5

Evidenta aprobarilor si reviziilor..... 6

1. SCOP

1.1. Prezenta procedură cod PG-10 are drept scop stabilirea regulilor si responsabilitatilor pentru procesul de tratare a reclamatiilor primite de la "clienti".

2. DOMENIU DE APLICARE

2.1. Se aplica in Universitatea "Danubius" din Galati.

3. DOCUMENTE DE REFERINTA

- SR EN ISO 9000:2006 - Sistemul de management al calitatii. Principii fundamentale si vocabular.
- SR EN ISO 9001:2015 - Sisteme de management al calitatii. Cerinte.
- SR EN ISO 9004:2010 - Conducerea unei organizaţii catre un succes durabil. O abordare bazata pe managementul calitatii.
- SR ISO 10002:2015 - Managementul calităţii. Satisfacţia clientului. Linii directoare pentru tratarea reclamaţiilor în cadrul organizaţiilor
- PG-01 - Elaborarea si gestionarea procedurilor.

4. TERMINOLOGIE; ABREVIERI

4.1. Terminologie

Client (SR EN ISO 9000:2006) – organizatie sau persoana care primeste un produs

Nota:
Un client poate fi din interiorul sau din exteriorul organizatiei

Sesizare (conform DEX) – actiunea de a (se) sesiza, instiintare, aviz.

A sesiza (conform DEX) – a instiinta o autoritate despre un caz care trebuie luat in cercetare; a deferi o pricina spre rezolvare autoritatii competente.

Reclamatie (conform SR ISO 10002:2005) – exprimarea insatisfactiei, adresata unei organizatii, referitoare la produsele sale sau la procesul in sine de tratare a reclamatiilor, la care este asteptat in mod explicit sau implicit un raspuns sau o rezolutie.

Reclamant (conform SR ISO 10002:2005) - persoana, organizatie sau reprezentantul sau, care face o reclamatie.

Feedback (conform SR ISO 10002:2005) – opinii, comentarii si exprimari ale interesului fata de produs sau fata de procesul de tratare a reclamatiilor

4.2. Abrevieri

- **DC** - Director Calitate Reprezentant al managementului in domeniul calitatii la nivelul Universitatii
- **DDEP** - Director Departament
- **SEO** - Sef entitate organizatorica
- **RC** - Responsabil cu calitatea la nivel de facultate/departament
- **DAC** - Departamentul de Asigurare a Calitatii
- **CEAC** - Comisia pentru evaluarea şi asigurarea calităţii la nivel de Universitate/Facultate
- **SMC** - Sistem de management al calitatii

5. REGULI DE PROCEDURA SI RESPONSABILITATI

5.1. Responsabil de proces –Secretar/ Secretariat/ Rectorat.

5.2. Resurse:

- personal instruit corespunzator;
- alocarea timpului necesar.

5.3. Reglementarile si responsabilitatile din procedura se deruleaza conform fisei de proces cod PG-01-F5 si dupa cum se prezinta in continuare.

5.4. Primirea și inregistrarea sesizării/reclamației

Reclamatiile/sesizările (petitiile) se primesc numai in scris la Secretariatul Rectoratului, la Secretariatele Facultatilor sau la Departamentele Administrative.

Reclamatiile primite la Secretariatele Facultăţilor sau la Departamentele Administrative se inregistreaza in Registrele intrari-iesiri proprii şi se transmit la Secretariatul Rectoratului.

Secretara înregistrează sesizarea/reclamaţia în Registrul cu evidenta reclamatiilor (pagina registru cod PG-10-F1).

5.5. Analiza si tratarea sesizării/reclamatiei

Rectorul analizeaza preliminar sesizarea sau reclamaţia (petitia), notifică rezoluţia sa direct pe sesizare/reclamatie şi desemnează funcţiile responsabile cu soluţionarea acesteia.

Secretara transmite sesizarea sau reclamaţia funcţiilor desemnate (prin Secretariatele Facultăţilor sau Departamentele Administrative, care le inregistreaza in Registrele intrari-iesiri proprii, dupa care o transmit Serviciilor/Birourilor/Departamentelor si acestea inregistrand-o in propriile Registre de intrari-iesiri. Funcţiile desemnate analizează cauzele problemelor ridicate in cadrul sesizării/reclamatiei. Acestea stabilesc daca sesizarea/reclamatia clientului este intr-adevar reclamatie sau o considera sesizare, identifica cauzele aparitiei acesteia si propun modul de rezolvare in cadrul formularului cod PG-10-F2, prin notificarea concluziei si masurilor necesare. Formularul cod PG-10-F2 este aprobat de catre Rector. Cei implicati rezolva reclamatia si intocmesc raspunsul la Reclamatie in cate exemplare este necesar.

Documentele referitoare la reclamatii se mentin in dosarul cu evidenta reclamatiilor la Secretara de la Secretariatul Rectoratului. RN cod PG-14-F1 aferente la reclamatii se mentin in acelaşi dosar.

Cand se considera necesar, DC initiaza Raportul de neconformitate cod PG-14-F1 conform procedurii cod PG-14.

Se poate solicita analiza si solutionarea reclamatiei si in cadrul Consiliului de Administratie, daca se considera necesar.

5.6. Aprobarea raspunsului la reclamatie si transmiterea acestuia la client

Cauzele, analiza si modul de solutionare al reclamatiei (petiţiei) inregistrate in fisa cod PG-10-F2 şi răspunsul la reclamaţie-petiţie se transmit pe acelasi circuit, dar in sens invers, catre petent prin Secretariatul Rectoratului.

5.7. Analiza periodica a reclamatiilor

Se analizeaza periodic (anual si de cate ori se considera necesar) in cadrul Consiliilor facultatilor si Biroul Senatului eventualele petiţii/reclamatii, cauzele aparitiei si modul de rezolvare al acestora, conform procedurii specifice cod PG-03. Cu aceasta ocazie se intocmeste „Procesul verbal al analizei efectuate de management'' formular cod PG-03-F1 si „Programul de imbunatatire'', formular cod PG-03-F2.

6. INREGISTRARI

6.1. Formulare utilizate

- Reclamatie/sesizare/petiţie -
- Raspuns la reclamatie/sesizare/petiţie -
- Formularul Pagina registrului cu evidenta reclamatiilor - cod PG-10-F1
- Fisa de analiza a reclamatiei - cod PG-10-F2
- Raport de neconformitate - cod PG-14-F1
- Proces verbal al analizei efectuate de management - cod PG-03-F1
- Program de imbunatatire - cod PG-03-F2
- Fisa de proces - cod PG-01-F5

6.2. Dosare si registre utilizate

- Dosar cu evidenta reclamatiilor -
- Dosar cu analiza managementului -
- Dosar cu RN -
- Registru intrari-iesiri -
- Registru iesiri -
- Registru cu evidenta reclamatiilor -

7. ANEXE

- Formularul Pagina registrului cu evidenta reclamatiilor - cod PG-10-F1
- Fisa de analiza a reclamatiei - cod PG-10-F2
- Fisa de proces - cod PG-01-F5

Formular „Pagina registrului cu evidenta reclamatiilor”

Nr. Crt.	Numar de inregistrare	Descrierea reclamatiei/sesizării/petiție	Petentul	Modul de tratare al reclamatie/fisa de analiza nr./data	Data transmiterii raspunsului catre petent	Este/Nu este reclamație Observatii

Cod: PG-10-Ed3-R0-F1

Data: **FISA DE ANALIZA A RECLAMATIEI**		
Petent: **Adresa:**		
PREZENTAREA PE SCURT A RECLAMATIEI/SESIZĂRII/PETIŢIEI		
ANALIZA RECLAMATIEI/SESIZĂRII/PETIŢIEI		
Concluzia, decizia si masuri:		
Intocmit, (Nume, prenume, semnatura)	**Avizat,** (Nume, prenume, semnatura)	**Aprobat,** (Nume, prenume, semnatura)
Raspuns la reclamatie nr..... /data.....		

Cod: PG-10-Ed3-R0-F2