



PROCÉDURE PUBLIQUE DE PLAINTE

Contenu

- Objectif
- définitions
- Comment faire appel
- Niveaux d'appels
- Commission de plainte INSAFAC

1. Objectif

Cette procédure définit le processus de traitement des plaintes reçues par INSAFAC. Elle s'applique à toutes les activités de vérifications effectuées par INSAFAC

2. Définitions

PLAIGNANT: Personne ou organisation qui dépose une plainte

PLAINTÉ: manifestation de mécontentement, autre qu'un appel, de la part de toute personne ou organisation à l'égard de toutes les activités de vérifications effectuées par INSAFAC.

3. Généralités

Le Responsable Qualité, en collaboration avec l'administrateur, est responsable de la mise en œuvre de cette procédure.

INSAFAC accepte les plaintes écrites soumises par courrier ordinaire, par courrier électronique ou via son site Web. Lorsque le contenu d'une soumission n'est pas clair, le Responsable Qualité fera un suivi par écrit avec le soumissionnaire pour obtenir une clarification.

INSAFAC doit traiter toutes les plaintes en temps opportun et s'assurer que tous les enregistrements liés aux plaintes sont conservés conformément à la procédure d'archivage.

4- Détermination des plaintes valides

Le Responsable Qualité examinera la plainte pour déterminer sa validité. Une plainte valide répond à la définition fournie à la section 2 et comprend:

- Nom, organisation et adresse électronique du plaignant;



- Référence à la norme, à la politique et / ou à la procédure de vérification prétendument violée;
- Une description de la façon dont la norme, la politique et / ou la procédure de vérification auraient été violées; et

Le Responsable Qualité accusera réception par écrit dans les plus brefs délais de la réception d'une réclamation valable. Une détermination selon laquelle une plainte est "valable" n'est pas une décision sur le fond de la plainte, mais plutôt seulement une détermination selon laquelle la plainte peut faire l'objet d'une enquête.

Si une plainte n'est pas valide, le Responsable Qualité informera le plaignant, par écrit, et lui accordera trente (30) jours pour fournir les informations manquantes. Si les informations requises ne sont pas soumises dans ce délai ou n'établissent pas leur validité, la plainte est classée et le plaignant en est informé par écrit.

5. Enquête sur les plaintes

Le Responsable Qualité travaillera avec l'administrateur pour organiser une enquête sur les allégations d'une plainte valide. Le résultat de cette enquête, sous réserve des exigences de confidentialité de l'ISO / CEI 17011, sera communiqué par écrit au plaignant.

Si l'enquête a lieu plus de trente (30) jours après la reconnaissance d'une plainte valide, le Responsable Qualité fournira des rapports périodiques au plaignant sur l'état d'avancement de l'enquête.

Le cas échéant, le Responsable Qualité identifiera les actions correctives pour INSAFAC et les mettra en œuvre conformément à la procédure du manuel qualité.

6. Commission de plainte INSAFAC

Tout plaignant insatisfait des résultats de l'enquête peut, dans les vingt (20) jours suivant la date de l'avis, envoyer une demande écrite à INSAFAC pour que la plainte soit renvoyée à une commission de plainte composé de l'administrateur, le responsable qualité et un chef d'équipe de vérification.

L'identité des membres de la commission sera communiquée au plaignant, qui a le droit de demander le remplacement de tout membre proposé en conflit d'intérêts. Une telle demande doit être soumise par écrit au Responsable Qualité dans les dix (10) jours ouvrables suivant l'avis de l'adhésion au groupe de travail.

La commission sera présidée par le Directeur Général. Elle examinera les documents liés à la plainte et pourra mener une enquête si nécessaire. Le résultat des investigations, sous réserve des exigences de confidentialité de l'ISO / CEI 17011, doit être communiqué par écrit au plaignant. Le cas échéant, INSAFAC mettra en œuvre toutes les actions correctives conformément à la procédure du manuel qualité.