



Nr. _____ / _____

Politica privind tratarea reclamațiilor Cod: P 12

1. Scop

Stabilirea modului de tratare a reclamațiilor depuse de către beneficiarii serviciilor oferite de IDSA.

2. Documente de referință

- 2.1 SR EN ISO/CEI 17025:2018 – Cerințe generale pentru competența laboratoarelor de încercări și etalonări, [cap. 7.9](#);
- 2.2 SR EN ISO/CEI 17043:2010 – Evaluarea conformității. Cerințe generale pentru încercările de competență, [cap. 5.8](#);
- 2.3 [Regulament specific de acreditare, în domeniul acreditării laboratoarelor de încercări și etalonări, conform SR EN ISO/IEC 17025:2018, Ediția din 23.08.2018, cap. 5.12](#);
- 2.4 [P-13 Renar – Politică privind tratarea reclamațiilor, Ediția din 27.02.2019](#);
- 2.5 [Ordinul nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice.](#)

3. Formularea politicii

3.1. În vederea implementării și menținerii conformității cu cerințele standardelor SR EN ISO/CEI 17025:2018 și SR EN ISO/CEI 17043:2010, cu privire la soluționarea reclamațiilor, conducerea IDSA garantează tratarea și soluționarea adecvată, în mod imparțial și nediscriminatoriu, în cel mai scurt timp posibil, a tuturor reclamațiilor provenite de la clienți, în scopul menținerii încrederii în serviciile oferite de către IDSA /LNRDSA, pentru domeniul analitic, respectiv FIC, pentru furnizarea schemelor de încercare de competență.

3.2. Managementul IDSA alocă toate resursele necesare tratării reclamațiilor, respectiv, resurse umane, materiale, financiare, astfel încât beneficiarul să nu suporte costuri suplimentare.

3.3. Managementul IDSA se asigură de eficacitatea și eficiența procesului de tratare a reclamațiilor prin asigurarea cadrului general privind înregistrarea, respectarea etapelor necesare soluționării cu celeritate a tuturor reclamațiilor prin întreprinderea de acțiuni corective, stabilirea modalității de asigurare a confidențialității și de comunicare a răspunsului.

3.4. [Termenul de tratare a unei reclamații, este de 30 de zile, de la data stabilirii validității reclamației.](#)

3.5. Reclamațiile, luate în considerare, [sunt cele care se referă la serviciile oferite de IDSA și trebuie să conțină cel puțin următoarele date: datele de identificare ale reclamantului și adresa de destinație pentru transmiterea răspunsului.](#)

3.6. Reclamațiile sunt analizate și rezolvate de către o [Comisie autorizată](#) de către director pentru [investigarea și stabilirea deciziei/ilor în tratarea lor.](#)



3.7. Conducerea IDSA se asigură că persoanele nominalizate pentru tratarea reclamațiilor sunt competente și imparțiale și păstrează confidențialitatea pe tot parcursul situației analizate.

3.8. Rezultatele obținute sunt comunicate oficial reclamantului într-un timp rezonabil de către o persoană autorizată, neimplicată în activitatea aflată în discuție.

3.9. IDSA consideră reclamațiile instrumente de feed-back și o sursă importantă de identificare a oportunităților de îmbunătățire a activităților și serviciilor oferite.

4. Modificări față de versiunea anterioară

Această politică este la a doua ediție, preia din informațiile cuprinse în politica P 012 iar modificările sunt efectuate în culoare albastră.

DIRECTOR

Conf. univ. Dr. Florica BĂRBUCEANU

	Nume, prenume	Funcția	Data	Semnătura
Avizat		Director Adjunct Tehnic		
Elaborat	Dr. Alina POPESCU	Manager Calitate		
	Dr. Florica BRUCHER	Responsabil ISO 17043		
Verificat	Dr. Nicoleta FOLTOȘ	Secretar Comisie de Monitorizare		