



**Politica privind tratarea
reclamațiilor și a apelurilor**
Cod: P 12

1. Scop

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

2. Documente de referință

2.1. SR EN ISO/IEC 17025:2018 – Cerințe generale pentru competența laboratoarelor de încercări și etalonări, cap. 7.9;

2.2. SR EN ISO/CEI 17043:2010 – Evaluarea conformitatii. Cerințe generale pentru incercarile de competenta, cap. 5.8;

2.3. Regulament specific de acreditare, în domeniul acreditării laboratoarelor de încercări și etalonări, conform SR EN ISO/IEC 17025:2018, cap. 5.12;

2.4. P13 RENAR – Politica privind tratarea reclamațiilor;

2.5. P 27 RENAR – Politica privind tratarea apelurilor;

2.6. Ordinul nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice, cu modificările și completările ulterioare.

3. Formularea politicii

3.1. În vederea implementării și menținerii conformității cu cerințele standardelor SR EN ISO/IEC 17025:2018 și SR EN ISO/CEI 17043:2010, cu privire la soluționarea reclamațiilor și a apelurilor, conducerea IDSA garantează tratarea și soluționarea adecvată, în mod imparțial și nediscriminatoriu, în cel mai scurt timp posibil, a tuturor reclamațiilor și apelurilor provenite de la beneficiari, în scopul menținerii încrederii în serviciile oferite de către IDSA /LNRDSA/FIC;

3.2. Managementul IDSA alocă toate resursele necesare tratării reclamațiilor și apelurilor, 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 apelurilor și a reclamațiilor prin asigurarea cadrului general privind înregistrarea, respectarea etapelor necesare soluționării cu celeritate a tuturor reclamațiilor și apelurilor prin întreprinderea de acțiuni corective, asigurarea imparțialității și confidențialității, precum și modulului de comunicare a răspunsului;

3.4. Termenul maxim pentru depunerea unei reclamații este de 30 zile de la data primirii raportului și se transmite oficial, pe adresa de email reclamatie.apel@idah.ro prin completarea formularului F1-PG21;

3.5. Termenul maxim pentru depunerea unui apel este de 5 zile lucrătoare de la data primirii comunicării raportului/deciziei și se transmite oficial pe adresa de email reclamatie.apel@idah.ro prin completarea formularului F3-PG 21;





3.6. Termenul de soluționare a unui apel este de maxim 15 zile lucrătoare de la data înregistrării, cu respectarea procedurilor IDSA;

3.7. Termenul de soluționare a unei reclamații, este de 30 de zile, de la data înregistrării, respectând procedurile IDSA;

3.8. Nu se acceptă decât reclamații și apeluri, transmise în scris de către beneficiari serviciilor IDSA la adresa de email reclamatie.apel@idah.ro;

3.9. Reclamațiile și apelurile considerate valide, sunt cele care se referă la serviciile oferite de IDSA (organizare scheme de intercomparare și emitere rapoarte SIC, efectuare analize și emitere buletine de analiză etc.) și trebuie să conțină cât mai multe informații privind datele de identificare ale reclamantului/apelantului, descrierea reclamației/apelului, adresa de comunicare pentru transmiterea răspunsului;

3.10. Reclamațiile și apelurile sunt analizate și rezolvate de o Comisie autorizată de către Directorul IDSA;

3.11. Directorul IDSA se asigură că persoanele nominalizate pentru soluționarea reclamațiilor/apelurilor sunt competente, imparțiale și păstrează confidențialitatea datelor deținute;

3.12. Rezultatele obținute sunt comunicate oficial reclamantului /apelantului în timpul stabilit la punctele 3.4 și 3.5;

3.13. IDSA consideră reclamațiile și apelurile 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 treia ediție, cu efectuarea completărilor în culoarea albastră.

DIRECTOR

Conf. univ. Dr. Florica BĂRBUCEANU

