



**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 /IEC 17043:2023 Evaluarea conformității. Cerințe generale pentru competența furnizorilor pentru încercări de competență, cap. 7.6. și 7.7;](#)

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. P27 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/IEC [17043:2023](#), 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 modului 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 [afereent procedurii](#);





3.5. Termenul maxim pentru depunerea unui apel este de 5 zile lucrătoare de la data primirii comunicării raportului/deciziei și se transmite/e oficial pe adresa de email reclamatie.apel@idah.ro, prin completarea formularului [afereant procedurii](#);

3.6. Termenul de soluționare al 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 [constituită din persoane care nu sunt implicate în subiectul reclamației/apelului și este](#) 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 [termenul](#) 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 [patra](#) ediție, [cu efectuarea completărilor în culoarea albastră](#).

DIRECTOR

Conf. univ. Dr. Florica BĂRBUCEANU

| | Nume, prenume | Funcția | Data | Semnătura |
|-----------|------------------------|-----------------------|------|-----------|
| Avizat | Dr. Gheorghe MARINESCU | Director Adjunct | | |
| Verificat | Nicoleta GRAMA | Consilier juridic | | |
| Elaborat | Dr. Alina POPESCU | Manager Calitate | | |
| | Dr. Florica BRUCHER | Responsabil RMC 17043 | | |





INSTITUTUL DE DIAGNOSTIC ȘI
SĂNĂTATE ANIMALĂ

