Nr. 9504 / 15.10.2024

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 – Cerinţe generale pentru competenţa laboratoarelor de încercări şi etalonări, cap. 7.9;

2.2. **SR EN ISO /IEC 17043:2023** Evaluarea conformității. Cerințe generale pentru competenta 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 entităţilor publice**,** cu modificările și completările ulterioare.

3. Formularea politicii

3.1. În vederea implementării şi menţinerii conformităţii cu cerinţele standardelor SR EN ISO/IEC 17025:2018 și SR EN ISO/IEC 17043:2023, cu privire la soluţionarea reclamaţiilor și a apelurilor, conducerea IDSA garantează tratarea şi soluţionarea adecvată, în mod imparţial şi nediscriminatoriu, în cel mai scurt timp posibil, a tuturor reclamaţiilor și apelurilor provenite de la beneficiari, în scopul menţinerii încrederii în serviciile oferite de către IDSA /LNRDSA/FIC;

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

3.3. Managementul IDSA se asigură de eficacitatea şi eficienta procesului de tratare a apelurilor și a reclamaţiilor prin asigurarea cadrului general privind înregistrarea, respectarea etapelor necesare soluţionării cu celeritate a tuturor reclamaţiilor si apelurilor prin întreprinderea de acţiuni corective, asigurarea imparțialității și confidenţialităţii, precum şi modului de comunicare a răspunsului;

3.4. Termenul maxim pentru depunerea unei reclamatii este de 30 zile de la data primirii raportului si se transmite oficial, pe adresa de email reclamatie.apel@idah.ro prin completarea formularului aferent procedurii;

Bucureşti, Str. Dr. Staicovici nr. 63, sector 5
Cod Poştal 050557, Telefon: 0374.322.013 / 0374.322.000, Fax: 0214.113.394
E-mail: office@idah.ro, Web: www.idah.ro

3.5. Termenul maxim pentru depunerea unui apel este de 5 zile lucrătoare de la data primirii comunicării raportului/deciziei si se transmit/e oficial pe adresa de email reclamatie.apel@idah.ro, prin completarea formularului aferent 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 reclamatii si apeluri, transmise în scris de către beneficiari serviciilor IDSA la adresa de email reclamatie.apel@idah.ro.;

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

3.10. Reclamațiile si 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 reclamaţiile și apelurile instrumente de feed-back și o sursă importantă de identificare a oportunităţilor de îmbunătăţire a activităţiilor și serviciilor oferite.

4. Modificări faţă de versiunea anterioară

Această politică este la a patra ediție, cu efectuarea completărilor în culoarea albastră.

DIRECTOR

Conf. univ. Dr. Florica BĂRBUCEANU

București, Str. Dr. Staicovici nr. 63, sector 5
Cod Poștal 050557, Telefon: 0374.322.013 / 0374.322.000, Fax: 0214.113.394
E-mail: office@idah.ro, Web: www.idah.ro