



ASOCIAȚIA DE ACREDITARE DIN ROMÂNIA
ORGANISMUL NAȚIONAL DE ACREDITARE

POLITICA PRIVIND TRATAREA RECLAMAȚIILOR

RENAR Cod: **P-13**

APROBAT

Pagina 1 din 4

Consiliul Director RENAR
Președinte

Ediția din data aprobării: 22.12.2020

Prof. univ. dr. ing. Dr. h. c. Fănel IACOBESCU

Data intrării în vigoare: 04.01.2021

RENAR – Asociația de Acreditare din România Organismul Național de Acreditare	POLITICA PRIVIND TRATAREA RECLAMAȚIILOR	Cod: P-13 Ediția din 22.12.2020 Pagina 2 /4
--	---	---

CUPRINS

1. SCOP.....	3
2. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ	3
3. TERMINOLOGIE, DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI.....	3
4. POLITICA.....	3
5. MODIFICĂRI FAȚĂ DE EDIȚIA ANTERIOARĂ.....	4
6. ISTORICUL DOCUMENTULUI.....	4

RENAR – Asociația de Acreditare din România Organismul Național de Acreditare	POLITICA PRIVIND TRATAREA RECLAMAȚIILOR	Cod: P-13 Ediția din 22.12.2020
		Pagina 3 /4

1. SCOP

Scopul acestei politici este stabilirea principiilor ce trebuie respectate atunci când se tratează reclamațiile.

2. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

SR EN ISO/IEC 17011:2018 – Evaluarea conformității. Cerințe pentru organismele de acreditare care acreditează organisme de evaluare a conformității;

3. TERMINOLOGIE, DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

3.1 Terminologie și Definiții

Reclamație - exprimare a insatisfacției, alta decât apelul, de către orice persoană sau organizație, către RENAR, referitoare la activitățile RENAR sau ale unui organism de evaluare a conformității acreditat de RENAR, la care se așteaptă un răspuns

Reclamant – persoana fizică sau juridică, clar identificată, care depune o reclamație și căreia i se furnizează un răspuns.

3.2 Prescurtări

CD	– Consiliul Director
DG	– Director general al structurii executive a RENAR
OEC	– Organism de evaluare a conformității

4. POLITICA

RENAR consideră reclamațiile ca fiind un feedback primit de la clienți, autorități, mediul de afaceri sau consumatori și le tratează, atât în scopul creșterii gradului de satisfacție a părților interesate, cât și al identificării modalităților de îmbunătățire a activității RENAR precum și a activității OEC acreditate.

Modul de rezolvare a reclamațiilor este stabilit de CD.

La tratarea reclamațiilor se ține cont de respectarea următoarelor principii:

1. Reclamanții nu sunt împiedicați sub nicio formă să facă uz de acest drept.
2. Reclamațiile sunt primite și înregistrate cu promptitudine.
3. De regulă, termenul de tratare a reclamației este de 30 de zile lucrătoare de la data stabilirii validității reclamației.
4. Persoanele nominalizate pentru a soluționa reclamațiile sunt competente și imparțiale față de situația analizată.
5. Comisia de tratare a reclamației, numită de CD, este independentă, asupra ei neputându-se exercita niciun fel de presiune din partea niciuneia dintre părțile interesate.
6. Acțiunile stabilite ca urmare a tratării reclamațiilor sunt aduse la cunoștința reclamantului în cel mai scurt timp posibil, în termeni clari și fără echivoc.
7. **Investigarea și decizia referitoare la reclamație nu trebuie să ducă la acțiuni discriminatorii împotriva reclamantului.**

RENAR – Asociația de Acreditare din România Organismul Național de Acreditare	POLITICA PRIVIND TRATAREA RECLAMAȚIILOR	Cod: P-13 Ediția din 22.12.2020
		Pagina 4 /4

8. Pe tot parcursul tratării unei reclamații, de la înregistrare și până la arhivare, se asigură confidențialitatea, în limitele stabilite de documentele RENAR.
9. Reclamațiile referitoare la activitatea OEC trebuie depuse de reclamant la OEC și tratate mai întâi de OEC. În situația în care reclamantul decide ca reclamația să fie depusă direct la sediul RENAR, RENAR judecă temeinicia motivelor și dovezilor prezentate și decide dacă **tratează** sau nu reclamația fără ca OEC să fi fost informat în prealabil.
10. Reclamațiile referitoare la activitatea de evaluare desfășurată de RENAR, depuse în timpul desfășurării procesului de evaluare, nu trebuie să întârzie sau să aibă alt impact asupra desfășurării procesului de evaluare.
11. RENAR păstrează confidențialitatea informațiilor obținute pe parcursul tratării unei reclamații, cu excepția cazurilor în care legea prevede ca astfel de informații să fie dezvăluite fără solicitarea prealabilă a consimțământului OEC.
12. Dacă pe parcursul tratării unei reclamații se constată aspecte care intră sub incidența legii penale, acestea sunt sesizate de RENAR organelor competente.

5. MODIFICĂRI FAȚĂ DE EDIȚIA ANTERIOARĂ

Modificările sunt identificate în text prin font de culoare albastră.

6. ISTORICUL DOCUMENTULUI

Ediția din data	Elaborat (E) /Modificat (M) de	Verificat de
29.09.2016	(M) Alina TAINĂ, Consilier Consiliul Director	Ovidiu Cantemir DUMITRU, DG DANIELA IONESCU, Director Managementul Calității
27.02.2019	(M) Pop Zaharie, Consilier Consiliul Director	Alina TAINĂ, DG Ovidiu Cantemir DUMITRU, Manager Calitate și risc
22.12.2020	(M) Pop Zaharie, Consilier Consiliul Director	Alina TAINĂ, Director General Ovidiu Cantemir DUMITRU, Manager Calitate și risc