



CENTRUL NAȚIONAL DE ACREDITARE

REGULI PENTRU ATESTAREA LABORATOARELOR DE ÎNCERCĂRI

Cod: RA_t
Ediția: 5
Pag. 26
Exemplar nr. ____

Elaborat
Evaluator Șef

Parascovia RÎNDA
Efrim TOPALĂ

Verificat
ȘDA/ LAB

Natalia ȘAPOVAL

Aprobat
Director

Iurie FRIPTULEAC

Data aprobării: 11.09.2023

Data aplicării: 11.09.2023

CUPRINS

1. SCOP	4
2. DOMENIU DE APLICARE	4
3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ	4
4. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI	4
4.1. Definiții	4
4.2. Prescurtări	5
5. MOLDAC – SCURTĂ DESCRIERE	5
6 CRITERII PENTRU ATESTARE	6
7 CERINȚE REFERITOARE LA PROCES	6
7.1 Cerințe referitoare la atestare	6
7.2 Inițierea atestării.....	7
7.3 Vizita preliminară	9
7.4 Pregătirea pentru Evaluare	9
7.5 Analiza informației documentate	10
7.6 Evaluarea laboratorului	11
7.7 Raportul de evaluare.....	14
7.8 Tratarea și analiza dovezilor de înlăturare a neconformităților.....	14
7.9 Luarea deciziei referitoare la atestare.....	14
7.10 Certificatul de Atestare.....	15
7.11 Ciclul de Atestare.....	16
8 TIPURILE DE DECIZIE	17
8.1 Atestare inițială	17
8.2 Menținerea atestării (reatestare pentru reînnoirea ciclului de atestare)	17
8.3 Extinderea domeniului de atestare.....	18
8.4 Prolungirea atestării	18
8.5 Suspendarea atestării	19
8.6 Confirmarea îndeplinirii cerințelor de atestare (supravegherea)	20
8.7 Restrângerea atestării.....	20
8.8 Retragera atestării	21
8.9 Evaluarea extraordinară.....	21
8.10 Încetarea procesului de atestare.....	22
8.11 Transferul atestării	22
9. RECLAMATII ȘI APELURI	23
9.1 Tratarea reclamației	23
9.2 Tratarea apelului.....	24
10. CERINȚE REFERITOARE LA INFORMAȚII	25
10.1 Informații confidențiale	25
10.2 Informații disponibile public.....	25
11. DREPTURI ȘI OBLIGAȚII	26
11.1 Drepturile și obligațiile OEC	26
11.2 Drepturile și obligațiile MOLDAC.....	26

12. ANEXE.....	26
13. SINTEZA MODIFICĂRILOR.....	26

MOLDAC

1. SCOP

Prezentul document descrie regulile pentru atestarea Laboratoarelor de Încercări de primă parte.

2. DOMENIU DE APLICARE

Prezentul document se aplică tuturor Laboratoarelor de Încercări de primă parte, atât pentru cele care solicită atestarea cât și pentru cele care deja sunt atestate.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

Legea RM nr. 235 din 01.12.2011 Legea privind activitățile de acreditare și de evaluare a conformității, cu modificările ulterioare

SM EN ISO/IEC 17011:2017 - Evaluarea conformității. Cerințe generale pentru organismele de acreditare care acreditează organisme de evaluarea conformității.

SM EN ISO/IEC 17025:2018 - Cerințe generale pentru competența tehnică a laboratoarelor de încercări și etalonări

DG-05 - Cerințe generale privind atestarea laboratoarelor de încercări

Documente interne a Sistemului de Management MOLDAC.

4. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

4.1. Definiții

În prezentul document sunt utilizate definițiile din:

Legea nr. 235 din 01.12.2011 Legea privind activitățile de acreditare și evaluarea conformității cu modificările ulterioare.

SM EN ISO/IEC 17000:2020 - Evaluarea conformității. Vocabular și principii generale.

SM EN ISO/IEC 17011:2017 - Evaluarea conformității. Cerințe pentru organisme de acreditare care acreditează organisme de evaluare a conformității.

SM EN ISO 9000:2016 – Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.

Atestare – emitere a unei declarații, bazată pe o decizie luată în urma unei analize a evaluării, care stipulează că îndeplinirea cerințelor aplicabile a fost demonstrată.

Laborator – organism care desfășoară una sau mai multe din următoarele activități:

- încercare,
- etalonare,
- eșantionare, asociată cu încercarea ulterioară.

Proces de Atestare – activități de la solicitare până la luarea deciziei (acordarea/neacordarea atestării, extindere și menținerea) atestării.

Domeniul de Atestare – activități specifice de evaluare a conformității pentru care se solicită atestarea sau a fost acordată atestarea.

Încercare - operație tehnică de determinare a unui sau a mai multor caracteristici ale unui produs, în conformitate cu o procedură tehnică specificată.

Document emis sub atestare de către LÎ - certificat de calitate / raport de încercări, etc.

Evaluare la distanță - evaluarea unei locații utilizând mijloace electronice.

Reclamație – exprimare a insatisfacției, alta decât apelul, de către orice persoană sau organizație, referitor la activitățile MOLDAC sau ale unui organism de evaluare a conformității atestat și la care se așteaptă un răspuns.

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

Apel – cererea unui organism de evaluare a conformității atestat de MOLDAC de a reconsidera oricare decizie nefavorabilă luată de MOLDAC referitor la statutul de laborator atestat pe care acesta îl dorește.

Apelant – persoană fizică sau juridică, clar identificată, care depune un apel.

4.2. Prescurtări

MOLDAC – Centrul Național de Acreditare din Republica Moldova

ONA – Organism Național de Acreditare

OEC – Organism de Evaluare a Conformității

LÎ – Laborator de Încercări

OPT – Organizator de **Încercări** de Competență și **Comparări** Interlaboratoare

PT – **Încercări** de Competență

ILC – **Comparări** interlaboratoare

ȘDA – Șef Direcție Acreditare

EvȘ – Evaluator șef

5. MOLDAC – SCURTĂ DESCRIERE

Denumire:	Centrul Național de Acreditare (MOLDAC)
Cod fiscal:	1003600086372
Adresa:	mun. Chișinău, str. Gheorghe Tudor, 5
Cod IBAN:	MD36MO2224ASV67245277100
Banca:	BC Mobiasbancă – Groupe Societe Generale SA c/b MOBBMD22
Telefon/ fax:	+373 22 210 316
E- mail:	acreditare@moldac.gov.md

Organismul Național de Acreditare este o entitate legală, pe baza statutului său guvernamental. Inițial a fost creat prin Legea nr. 186-XV din 24.04.2003 cu privire la evaluarea conformității produselor și Hotărârea Guvernului nr. 1646 din 31.12.2003 cu privire la crearea sistemului de acreditare în domeniul evaluării conformității produselor. Întreprinderea de Stat „Centrul de Acreditare în domeniul Evaluării Conformității Produselor” (CAECP) a fost desemnată în calitate de Organism de Acreditare Unic. Statutul CAECP a fost aprobat conform deciziei nr. 38 din 28.06.2004 a Ministerului Economiei și Comerțului.

Prin Legea nr. 235 din 01.12.2011 privind activitățile de acreditare și de evaluare a conformității, Centrul Național de Acreditare, cu denumirea abreviată MOLDAC, a fost desemnat în calitate de organism unic de acreditare.

În conformitate cu Legea nr. 235 din 01.12.2011 privind activitățile de acreditare și de evaluare a conformității cu modificările ulterioare – MOLDAC este o instituție publică, monitorizată de Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării, necomercială și activează în regim non-profit. Activitatea de acreditare este o activitate de autoritate publică recunoscută oficial și este realizată de către MOLDAC.

Prin HG nr. 77 din 25.01.2013 Întreprinderea de Stat “Centrul de Acreditare în domeniul Evaluării Conformității Produselor” s-a reorganizat prin transformare în instituție publică “Centrul Național de Acreditare din Republica Moldova” (MOLDAC) și a fost aprobat Regulamentul privind organizarea și funcționarea Centrului Național de Acreditare.

6 CRITERII PENTRU ATESTARE

MOLDAC, atestează LÎ de primă parte, conform documentului „Cerințe generale privind atestarea laboratoarelor de încercări”, cod DG-05, care este obligatoriu pentru LÎ.

Cerințele Generale pentru Atestare, sunt cele prezentate în documentele normative relevante pentru funcționarea LÎ, DG-05, documentele MOLDAC și prevederile prezentului document.

Abordarea de către MOLDAC este identică și egală pentru toate laboratoarele și se bazează pe principiul nediscriminatoriu, obiectiv și imparțial.

Modificarea condițiilor și cerințelor față de care a fost acordată atestarea se face cu informarea prealabilă a părților interesate.

LÎ pot fi atestate, indiferent de formele de proprietate a organizațiilor din cadrul cărora acestea funcționează.

Atestarea laboratoarelor de încercări poate fi o etapă premărgătoare pentru acreditarea ulterioară a acestora.

7 CERINȚE REFERITOARE LA PROCES

7.1 Cerințe referitoare la atestare

7.1.1 Solicitanții serviciului de atestare trebuie să respecte în mod continuu cerințele definite în DG-05 „Cerințe generale privind atestarea laboratoarelor de încercări”, în prezentul document și în legislația națională.

7.1.2 Activitatea de atestare a LÎ include:

a. inițierea atestării, înregistrarea solicitării;

- b. analiza documentelor;
- c. vizita preliminară pentru atestarea inițială (după caz);
- d. evaluarea la fața locului a activității laboratorului de încercări;
- e. vizite de supraveghere, extraordinare, inopinate.
- f. înlăturarea de către laborator a neconformităților constatate la evaluare;
- g. prezentarea dovezilor de înlăturare a neconformităților;
- h. adoptarea deciziei privind atestarea;
- i. eliberarea certificatului de atestare.

7.1.3 MOLDAC face public, prin site-ul www.acreditare.md, mapa cu formularele aferente procesului de atestare pentru a facilita accesul la atestare pentru toți clienții săi.

OEC poate solicita MOLDAC și informații suplimentare privind conținutul mapei sau desfășurarea procesului de atestare.

7.1.4 Laboratorul de încercări trebuie să coopereze cu MOLDAC în ceea ce privește procesul de atestare: evaluarea setului de documente și înregistrărilor, evaluarea la fața locului, acces în încăperile laboratorului pentru a verifica competența tehnică a acestuia conform domeniului de atestare declarat, înlăturarea neconformităților, planificarea vizitelor de supraveghere, precum și participarea la **încercări** de competență (PT) **și/sau comparări** interlaboratoare (ILC).

7.1.5 LÎ atestat trebuie să informeze MOLDAC despre orice gen de modificări survenite pe durata ciclului de atestare conform pct. 6.4.4 a contractului de atestare, cum ar fi:

- statutul juridic, comercial, de proprietate sau organizațional;
- organizația, managementul și personalul cheie;
- resurse și locații;
- domeniul de atestare;
- modificarea condițiilor de atestare;
- alte modificări care pot afecta capacitatea OEC de a îndeplini cerințele de atestare.

7.1.6 OEC, poate solicita atestarea pentru încercări care se desfășoară conform documentelor normative anulate. În acest caz, OEC identifică documentele anulate cu **un asterisc „ * ” și indică motivele justificative pentru utilizarea acestor documente** în domeniul de atestare solicitat, cod: DG-F-2 și îl transmite la MOLDAC. (a se vedea pct. **7.2.4**)

7.1.7 La orice etapă a procesului de atestare, în cazul în care există dovezi de comportament fraudulos sau dacă OEC oferă informații false intenționat sau ascunde informații, MOLDAC își asumă dreptul de a înceta procesul de atestare.

7.1.8 În cazuri excepționale, MOLDAC poate utiliza evaluarea la distanță, care prevede evaluarea locației OEC prin utilizarea mijloacelor electronice, așa cum prevede pct. 7.6.2 al prezentului document.

7.2 Inițierea atestării

Primul pas pe care OEC îl urmează pentru a iniția procesul de atestare este studierea mapei de documente cu formulare, care se poate accesa pe site-ul MOLDAC.

7.2.1 OEC verifică, la data depunerii setului de documente, dacă dosarul său conține ultima ediție a formularelor completate.

7.2.2 Laboratorul de încercări depune la secretariatul MOLDAC Solicitarea pentru atestare, cod: DG-F-3, semnată de către reprezentantul legal al organizației solicitante cu aplicarea ștampilei umede.

7.2.3 Concomitent cu Solicitarea pentru Atestare, OEC depune dosarul cu documentele solicitate de către MOLDAC în conformitate cu Lista documentelor depuse de OEC, cod DG-F-1.

7.2.4 LÎ poate să solicite atestarea pentru activitățile de evaluare a conformității la necesitate conform documentelor normative anulate până la implementarea celor în vigoare. MOLDAC va organiza procesul de atestare la aceste documente normative anulate conform procedurilor în vigoare.

La rândul său, MOLDAC verifică în timpul evaluării la fața locului/ la sediul OEC dacă există un plan pentru trecerea la noua versiune a standardelor. Efectuarea încercărilor cu utilizarea documentelor anulate trebuie să fie argumentată și nu poate continua pe termen nelimitat.

7.2.5 Solicitarea se înregistrează la secretariatul MOLDAC în “Registrul de evidență a solicitărilor de atestare”, cod: DG-05-R-1.

MOLDAC confirmă acceptarea dosarului prin completarea și semnarea formularului Confirmare de primire a documentelor, cod PAAt-F-1. Formularul dat se întocmește în 2 exemplare, se semnează de către specialistul desemnat care a primit dosarul și de către reprezentantul OEC, care a depus dosarul.

În cazul în care nu sunt anexate la solicitarea pentru atestare toate documentele necesare, acest lucru se consemnează în Fișa de confirmare, cu indicarea acelor documente care lipsesc. Reprezentantul OEC este atenționat despre necesitatea prezentării acestora în maxim 10 zile lucrătoare de la data înregistrării solicitării, în caz contrar solicitarea se anulează, iar procesul de atestare se poate relua cu o nouă solicitare.

7.2.6 MOLDAC analizează informația prezentată de OEC, pentru a determina corespunderea solicitării în scopul inițierii atestării/ reatestării/ extinderii și ia decizia asupra acesteia. Analiza solicitării se efectuează de către Directorul MOLDAC, care desemnează un evaluator șef responsabil de procesul atestării laboratorului solicitant.

7.2.7 Următorul pas este semnarea Contractului de Atestare, cod DG-F-4, de către Directorul MOLDAC (care inițial a fost prezentat în 2 exemplare cu ștampilă umedă și semnat de reprezentantul legal al OEC). După semnare, contractul se înregistrează în Registrul Contractelor de Atestare, cod: DG-05-R-2, de către secretariat. Un exemplar al Contractului se arhivează în Mapa pentru contracte, cod: DG-05-M-1, un exemplar se transmite OEC.

7.2.8 Contractul de Atestare intră în vigoare după ce a fost semnat de ambele părți, la data înregistrării acestuia la MOLDAC și este valabil până la data expirării Certificatului de Atestare sau până la data retragerii Certificatului de Atestare (în cazul când Certificatul de Atestare se retrage pînă la expirare).

Contractul de atestare nu se negociază, prevederile acestuia fiind aceleași pentru toate LÎ, care solicită atestarea sau care sunt atestate, iar în cazul în care contractul se modifică, se încheie un acord adițional.

7.2.9 După semnarea Contractului de Atestare, în baza informațiilor depuse de solicitant, MOLDAC transmite LÎ calculul costului lucrărilor de atestare, care este bazat pe numărul total de încercări și numărul personalului implicat în încercări. Costul este calculat în conformitate cu procedura „Calculul costului lucrărilor de atestare a laboratoarelor de încercări”, cod: PO-04. În cazul în care laboratorul nu este de acord cu costul lucrărilor, acesta poate să modifice Domeniul de atestare, anexat la Solicitarea pentru atestare. LÎ achită tariful pentru evaluare în baza facturii emise de către MOLDAC.

7.2.10 Procesul de atestare continuă numai după achitarea de către LÎ a sumei complete, calculate de MOLDAC.

7.3 Vizita preliminară

7.3.1 În cazul atestării inițiale, MOLDAC poate efectua o vizită preliminară, la solicitarea OEC.

Scopul vizitei preliminare este:

- obținerea/ confirmarea unor informații referitoare la OEC (structură, personal, locație etc.);
- obținerea/ confirmarea unor informații pentru elaborarea programului de evaluare;
- stabilirea domeniului de atestare care urmează a fi atestat;
- stabilirea competenței necesare în echipa de evaluare;
- stabilirea amplorii și profunzimii evaluării și dacă OEC este pregătit pentru atestare.

Vizita preliminară se poate efectua o singură dată pentru un OEC.

7.3.2 Plata pentru vizita preliminară nu depinde de rezultatul / constatările evaluării. Se va trece la etapa următoare numai după rezolvarea deficiențelor constatate la vizita preliminară și consemnate în formularul Fișa de constatări la vizita preliminară, Cod: PAt-F-3/3.

7.4 Pregătirea pentru Evaluare

7.4.1 Echipa de evaluare este constituită minim din 2 persoane: EvȘ și un număr corespunzător de Evaluatori, Evaluatori tehnici, Experți Tehnici, astfel încât să fie acoperit tot domeniul solicitat pentru atestare. În anumite situații, în echipa de evaluare se pot include evaluatori în formare și /sau monitori, observatori, dacă este cazul.

EvȘ selectează membrii echipei de evaluare din Registrul evaluatorilor tehnici și al experților tehnici. La selectarea membrilor echipei de evaluare se ține cont de criteriile de competență pentru personalul MOLDAC implicat în procesul de atestare.

7.4.2 Data și Planul de Evaluare sunt anunțate din timp și coordonate între părți. La planificarea evaluării se ține cont de activitatea sezonieră a OEC.

OEC este informat din timp privind componența echipei de evaluare, pentru a permite OEC să obiecteze desemnarea unor membri din componența echipei de evaluare, cu indicarea motivelor obiective.

Obiectarea echipei de evaluare se face doar în scris și numai o singură dată.

Decizia finală privind componența echipei de evaluare îi aparține MOLDAC.

7.4.3 În unele cazuri, MOLDAC poate utiliza evaluarea la distanță. În cazul dat MOLDAC poate solicita de la OEC informații/înregistrări suplimentare. Evaluarea la distanță se utilizează conform pct. 7.6.2 a prezentului document.

7.4.4 Sarcinile fiecărui membru din echipă sunt definite de către MOLDAC și consemnate în Procesul verbal de planificare, cod: PAT-F-07.

7.4.5 EvȘef întocmește Procesul Verbal de planificare, care conține: perioada evaluării, activitățile de evaluare, locațiile la care activitățile vor fi evaluate, personalul care va fi evaluat, tehnicile de evaluare care urmează a fi utilizate, ținând cont de Programul anual de Evaluare a OEC atestate, într-un ciclu de atestare, să fie evaluate toate persoanele din cadrul OEC, serviciile (astfel ca tot domeniul pentru care s-a solicitat atestarea să fie acoperit) și toate locațiile pentru care s-a solicitat atestarea.

7.4.6 Procesul Verbal de planificare, se întocmește pe baza constatărilor rezultate în urma analizei documentelor și a înregistrărilor, pe baza eșantionării conform documentelor MOLDAC aplicabile și luând în considerare rezultatele evaluării anterioare.

Procesul Verbal de planificare este suficient de flexibil pentru a permite modificări ale activităților de evaluare planificate.

În cazul în care din motive întemeiate se modifică echipa de evaluare se emite un alt ordin de instituire a echipei și un alt Proces verbal de Planificare/Pregătire a Evaluării, care se coordonează preventiv cu OEC.

7.5 Analiza informației documentate

7.5.1 MOLDAC inițiază procesul de analiză a documentelor și înregistrărilor OEC pentru a se constata conformitatea documentelor prezentate de către LÎ cu cerințele DG-05 "Cerințe generale privind atestarea Laboratoarelor de încercări".

7.5.2 În cazul în care au fost constatate neconformități la analiza documentelor, acestea sunt transmise/ comunicate OEC. Pentru neconformitățile care au un impact major asupra activității OEC, MOLDAC solicită ca acesta să transmită documentele revizuite, ca dovadă

a eliminării neconformităților, în termen de maxim 1 lună pentru atestare inițială/10 zile lucrătoare pentru retestare.

În cazul în care documentele și înregistrările evaluate demonstrează conformitatea cu cerințele de atestare, echipa de evaluare planifică desfășurarea evaluării laboratorului la fața locului.

7.6 Evaluarea laboratorului

7.6.1 Evaluarea laboratorului are scopul de a stabili dacă acesta corespunde cerințelor specifice de atestare și are competența pentru efectuarea încercărilor, pentru care se solicită atestarea. Domeniul de atestare este evaluat prin tehnicile menționate în pct.7.6.4.

7.6.2 În cazuri excepționale, MOLDAC poate utiliza evaluarea la distanță, care prevede evaluarea prin utilizarea mijloacelor electronice.

Această metodă poate fi utilizată, atunci când toate înregistrările OEC au fost disponibile MOLDAC pînă la evaluare și în timpul evaluării, cum ar fi accesul la dosare și înregistrări, posibilitatea utilizării mijloacelor electronice de comunicare, interviuarea personalului prin mijloace electronice, și în cazul în care:

- unul sau mai mulți membri ai echipei de evaluare sunt din afara țării și nu pot participa fizic la evaluare din motive bine justificate;
- când condițiile climaterice extreme nu permit deplasarea echipei, iar evaluarea din motive întemeiate, nu poate fi amânată;
- când este necesară respectarea Dispozițiilor Comisiilor pentru Situații Excepționale a Republicii Moldova (de ex. război, grevă, revolte, instabilitate politică, tensiune geopolitică, terorism, crimă, pandemie, inundații, cutremure, hacking-uri malware, alte dezastre naturale sau provocate de om.).

Evaluarea la distanță poate fi efectuată, doar cu condiția, că:

- evaluarea a fost coordonată preventiv cu OEC;
- OEC are infrastructura necesară (este înzestrat cu toate mijloacele electronice de comunicare/facilitățile necesare pentru efectuarea evaluării la distanță), acestea asigură o evaluare în regim on-line;
- toate înregistrările OEC sunt disponibile MOLDAC, anterior și/sau în timpul evaluării (ex. accese la înregistrări și după caz la dosare).

Evaluarea la distanță **poate fi** efectuată, doar acelor OEC, care :

- pe parcursul anului precedent, inclusiv anului recent nu au avut reclamații confirmate;
- au un istoric a neconformităților la locația care urmează a fi evaluată, și anume, la evaluările anterioare au prezentat rezultate pozitive (lipsa neconformităților critice și lipsa neconformităților, care se repetă din an în an).

Evaluarea la distanță se efectuează doar în scop de:

- supraveghere;
- evaluare de urmărire (Închiderea neconformităților);
- extindere cu impact minor;

- reevaluare;
- vizita preliminară la atestarea inițială.

7.6.3 Evaluarea la fața locului începe cu o ședință de deschidere în care se discută planul de evaluare, care preventiv trebuie să fie aprobat de către directorul MOLDAC, în care sunt clar definite scopul evaluării, criteriile de evaluare, se discută posibile modificări ale planului de evaluare, domeniului de atestare și procesul verbal de planificare/pregătire. Evaluarea laboratorului se face sub conducerea evaluatorului șef. Planul de evaluare și procesul verbal de planificare/pregătire sunt preventiv transmise laboratorului pentru informare.

În cadrul ședinței de deschidere, LÎ este informat despre situațiile în care evaluarea poate fi întreruptă de către echipa de evaluare, ca de exemplu:

- a) personalul LÎ exercită presiuni asupra membrilor echipei de evaluare;
- b) nu sunt asigurate condiții potrivite de desfășurare a evaluării;
- c) personalul LÎ nu cooperează cu echipa de evaluare;
- d) reprezentanții LÎ nu pun la dispoziția echipei de evaluare înregistrările și documentele solicitate;
- e) LÎ nu acceptă neconformitățile constatate de către echipa de evaluare, etc

În cazul în care echipa de evaluare decide întreruperea evaluării la fața locului, acest lucru se discută la ședința de închidere și se consemnează în Fișa pentru neconformități, cod: PAt-F-13.

7.6.4 Pentru a desfășura o evaluare MOLDAC utilizează, dar nu se limitează, la următoarele tehnici de evaluare:

- a) evaluarea la fața locului – evaluarea ce se efectuează la sediul/sediile LÎ pentru determinarea conformității acestuia cu cerințele documentului de referință;
- b) evaluarea la distanță – evaluarea unui LÎ prin utilizarea mijloacelor electronice;
- c) evaluare prin asistare – observare de către MOLDAC a unui LÎ, care efectuează activități de încercare în cadrul domeniului său de atestare, pentru a acumula dovezi obiective privind corespunderea LÎ cu cerințele pentru domeniul solicitat/ atestat. În cazul, în care nu este posibilă realizarea acesteia la fața locului, evaluarea asistată, sau o parte a acesteia, poate fi efectuată la distanță;
- d) analiza documentelor – evaluarea conformității informațiilor documentate ale LÎ cu cerințele relevante de atestare;
- e) analiza performanței la teste de competență și alte comparări interlaboratoare;
- f) interviuare – colectarea informațiilor de la persoanele intervievate.

7.6.5 Echipa de evaluare MOLDAC evaluează competența OEC pentru tot domeniul de atestare solicitat, inclusiv pentru toate locațiile, conform planului de evaluare. Numărul de zile de evaluare la sediu se stabilește de către MOLDAC, în dependență de mărimea LÎ, complexitatea domeniului de atestare, tipul evaluării, etc.

7.6.6 În cadrul evaluării la sediu, LÎ are obligația de a organiza asistarea activităților sale de către MOLDAC. Domeniile, care vor fi evaluate prin asistare se stabilesc de către EvȘ împreună cu echipa de evaluare.

7.6.7 Numărul activităților evaluate depinde de tipul evaluării, conform tabelului de mai jos:

Tipuri de încercări conform Domeniului de Atestare	Atestare inițială	Supraveghere	Reatestare
Activități evaluate	100%	30%	50%

7.6.8 Înainte de ședința de închidere are loc ședința echipei de evaluare pentru analiza constatărilor. În cadrul acestei ședințe se analizează toate informațiile relevante, constatate în timpul evaluării. Se analizează neconformitățile și observațiile constatate, și impactul acestora asupra activității laboratorului. Neconformitățile constatate se transferă în Fișa pentru neconformități, cod: PAt-F-13.

7.6.9 Evaluarea la fața locului a LÎ se finisează cu o ședință de închidere, la care participă în mod obligatoriu și managementul de cel mai înalt nivel al organizației. Evaluatorul șef raportează rezultatele evaluării, neconformitățile constatate și posibilele recomandări de îmbunătățire.

Neconformitățile constatate sunt transmise către OEC în scris. În cadrul ședinței de închidere Reprezentantul legal al OEC prezintă punctul de vedere oficial al OEC cu privire la neconformitățile constatate și semnează Fișa pentru neconformități.

Prin semnarea Fișei pentru neconformități, reprezentantul legal al OEC acceptă neconformitățile constatate de echipa de evaluare.

7.6.10 În funcție de tipul evaluării LÎ trebuie să trateze și să prezinte dovezi de eliminarea a neconformităților în termenii stabiliți, după cum urmează:

- în cazul neconformităților constatate la evaluarea de atestare inițială/extindere, dovezile de eliminare a neconformităților se transmit în maxim 6 luni;
- în cazul neconformităților constatate la evaluarea de reatestare dovezile de eliminare a neconformităților se transmit nu mai târziu de 5 zile pînă la expirarea valabilității certificatului de atestare;
- în cazul neconformităților constatate la evaluarea de supraveghere dovezile de eliminare a neconformităților se transmit în maxim 2 luni.

Pentru observațiile constatate asupra zonelor, pentru care sunt posibile îmbunătățiri, OEC trebuie să documenteze acțiuni de îmbunătățire, dacă acesta acceptă propunerea echipei, și să le prezinte MOLDAC.

7.6.11 În cazul în care evaluatorul șef consideră că dovezile de înlăturare a neconformităților sunt nesatisfăcătoare, acesta trebuie să solicite LÎ, refacerea dovezilor, dar cel mult încă odată.

La atestarea inițială, în cazul în care OEC nu prezintă dovezi de înlăturare a neconformităților, în termenii stabiliți, procesul de atestare încetează, iar contractul se reziliază.

7.6.12 MOLDAC suspendează activitatea LÎ atestat, dacă dovezile de înlăturare a neconformităților nu sunt transmise în termenele prevazute în pct.7.6.11 al prezentului document sau nu sunt acceptate de către MOLDAC.

7.7 Raportul de evaluare

7.7.1 Constatările evaluării la fața locului/la distanță sunt consemnate în Raportul de Evaluare, întocmit de către Evaluatorul Șef. Raportul de Evaluare se înregistrează la secretariatul MOLDAC în “ Registrul Rapoarte de Evaluare LÎ Atestate”, cod: DG-05-R-3.

7.7.2 MOLDAC elaborează Raportul de Evaluare, cod:PAF-F-14, în maxim 2 săptămâni de la evaluarea propriu zisă, și îl transmite sub semnătură LÎ.

7.7.3 Raportul de Evaluare conține: informații generale despre LÎ, domeniile atestate, competența personalului, echipamente ș.a., **acumulate** în timpul:

- a) analizei documentelor și înregistrărilor,
- b) evaluării la fața locului,
- c) evaluării asistate etc.

7.8 Tratarea și analiza dovezilor de înlăturare a neconformităților

7.8.1 OEC trebuie să prezinte dovezi de eliminare a neconformităților în termenii stabiliți în pct. 7.6.10 din prezentul document.

7.8.2 După depunerea dovezilor de înlăturare a neconformităților de către LÎ la secretariatul MOLDAC, Evaluatorul Șef, analizează și decide locul unde va avea loc analiza dovezilor de înlăturare a neconformităților, care poate fi: sediul MOLDAC, sediul OEC, sediul clientului OEC, etc.

7.8.3 În cazul în care EvȘ acceptă acțiunile corective, acest lucru se indică în Fișa pentru neconformități și LÎ este informat referitor la rezultatul analizei.

7.8.4 Eficacitatea acțiunilor corective implementate de OEC pentru înlăturarea neconformităților constatate la evaluare va fi verificată la evaluarea următoare și raportată OEC.

7.9 Luarea deciziei referitoare la atestare

7.9.1 MOLDAC poate lua una din următoarele decizii privind atestarea:

- a) cu privire la acordarea atestării/reatestării
 - ca urmare a evaluării de atestare inițială
 - ca urmare a evaluării de reatestare
- b) cu privire la extinderea atestării
 - ca urmare a evaluării de extindere
- c) cu privire la confirmarea îndeplinirii în mod continuu a cerințelor de atestare
 - în urma evaluării de supraveghere
- d) cu privire la restrângerea atestării

- la solicitarea OEC
 - daca nu elimină cazurile care au dus la suspendare, în termenii stabiliți de MOLDAC
- e) cu privire la suspendarea (parțială/integrală) a atestării
- la solicitarea OEC
 - ca urmare a evaluării, în cazul depistării unei neconformități cu impact major
- f) cu privire la ridicarea suspendării
- fără evaluare
 - în cadrul evaluării planificate /extraordinare
- g) cu privire la retragerea atestării
- la solicitarea OEC
 - ca urmare a evaluării în cazul depistării unei neconformități cu impact major
- h) cu privire la confirmarea îndeplinirii în mod continuu a cerințelor de atestare, după actualizarea modificărilor
- la solicitarea OEC
- i) cu privire la prelungirea atestării
- la solicitarea OEC, în cazul cind prelungirea este argumentată

7.9.2 Decizia este luată de către Directorul MOLDAC, iar în lipsa acestuia, de către Vicedirectorul MOLDAC sau de către o persoană nominalizată prin Ordin.

7.9.3 Decizia se ia în termen de 5 zile lucrătoare, de la închiderea neconformităților. În cazul în care termenii nu pot fi respectați, MOLDAC va informa în scris OEC despre motivele tergiversării procesului.

7.9.4 În cazul unei decizii nefavorabile pentru LÎ (retragere, neacordarea atestării), contractul de atestare se reziliază, iar procesul de atestare poate fi reluat numai după depunerea unei noi solicitări de atestare.

7.9.5 În caz de forță majoră (deces, calamități naturale, declararea situației excepționale), în baza solicitării LÎ, MOLDAC poate prelungi termenul de valabilitate a Certificatului de Atestare. Perioada de prelungire nu poate depăși 6 luni.

7.10 Certificatul de Atestare

7.10.1 În cazul deciziei favorabile, MOLDAC întocmește Certificatul de Atestare și Anexa/Anexele la Certificatul de Atestare, care este parte integrantă a acestuia.

7.10.2 Certificatul de atestare este valabil 3 ani în condițiile îndeplinirii în mod continuu a cerințelor de atestare, și conține următoarea informație:

- a) identificarea unică a Organismului Național de Acreditare, inclusiv adresa ONA,
- b) identitatea unică de atestare, (LÎ - xx),
- c) denumirea OEC atestat și denumirea organizației din care acesta face parte,
- d) adresa juridică a organizației din care face parte OEC,
- e) adresa sediului central,

- f) adresa locației/locațiilor,
- g) documentul de referință în conformitate cu care se acordă atestarea,
- h) referirea la numărul de anexe (inclusiv data emiterii acestora, cu mențiunea că aceste anexe sunt parte integrantă a Certificatului de Atestare,
- i) declarația “Pentru verificarea validității Certificatului de Atestare se consultă website-ul MOLDAC, www.acreditare.md”
- j) data atestării inițiale, data atestării curente, data ultimei modificări și data expirării [certificatului de atestare](#),
- k) numele, prenumele și semnătura electronică a Directorului/Vicedirectorului/persoanei desemnate prin ordin

Notă 1: Dacă Certificatul de Atestare a fost prelungit în conformitate cu pct. 7.9.5 a Regulilor pentru Atestare, pentru asigurarea continuității atestării OEC, valabilitatea certificatului nou emis va fi de 3 ani, acest termen va include și perioada pentru care Certificatul a fost prelungit.

7.10.3 MOLDAC transmite [pe adresa de email al OEC următoarele documente](#):

- Decizia cu privire la atestare
- Certificatul de Atestare
- Anexa/Anexele la Certificatul de Atestare

7.10.4 La solicitarea OEC Certificatul de Atestare poate fi emis și în limba engleză sau rusă, contra plată.

7.10.5 O copie a Certificatului de Atestare și anexa/anexele sunt îndosariate de către persoana responsabilă, în dosarul OEC atestat, care este arhivat pentru durata ciclului actual și a ciclului anterior.

7.10.6 În situația pierderii sau deteriorării documentelor, OEC poate solicita în scris la MOLDAC emiterea unui duplicat, în cazul documentelor în format de hârtie, sau transmiterea repetată a documentelor digitalizate.

7.10.7 MOLDAC face public, prin site-ul www.acreditare.md, în Registrul LÎ atestate informația generală despre LÎ atestate (adresa, număr de contact). Registrul LÎ atestate se actualizează ori de câte ori apar modificări.

7.11 Ciclul de Atestare

7.11.1 Perioada pentru care se acordă atestarea unui laborator este de trei ani, începe la data emiterii Certificatului de Atestare și se termină la data expirării acestuia. Pe durata ciclului de atestare laboratorul este supus unei evaluări de supraveghere, care se va efectua după 18 luni de la data evaluării precedente.

7.11.2 OEC trebuie să depună setul de documente pentru reatestare la MOLDAC cu cel puțin 2 luni înainte de expirarea Certificatului de Atestare. În cazul în care acest termen nu este respectat, OEC riscă să nu obțină reatestarea în termenii stabiliți, ca urmare procesul de reatestare va fi transferat în proces de atestare inițială, numărul Certificatului de Atestare se va păstra fără a păstra istoricul atestării.

7.11.3 Evaluarea de supraveghere OEC se desfășoară conform Programului anual de Evaluare a OEC atestate, cod: PAt-F-15. MOLDAC poate accepta transferarea evaluării de supraveghere, cu 3 luni până sau cu 3 luni după perioada programată, în baza unei solicitări cu indicarea și argumentarea în scris a motivelor solicitării transferului.

8 TIPURILE DE DECIZIE

În baza rezultatelor analizei, Directorul MOLDAC ia una din următoarele decizii privind atestarea:

- cu privire la acordare/neacordarea atestării inițiale;
- cu privire la menținerea atestării (reatestare);
- cu privire la extinderea domeniului de atestare;
- cu privire la prelungirea atestării;
- cu privire la suspendarea integrală/parțială a atestării;
- cu privire la ridicarea suspendării integrale/particulare;
- cu privire la confirmarea îndeplinirii cerințelor de atestare (supraveghere)
- cu privire la confirmarea îndeplinirii cerințelor de atestare, după actualizarea modificărilor
- cu privire la restrângerea atestării;
- cu privire la retragerea atestării.

8.1 Atestare inițială

Procesul de atestare inițială poate dura maxim 12 luni din momentul depunerii solicitării de atestare.

La solicitarea OEC, MOLDAC poate efectua o vizită preliminară conform pct. 7.3 al prezentului document.

În cazul, respectării cerințelor generale de atestare și încadrării în termenii prevăzuți pentru etapele de atestare, MOLDAC acordă atestarea inițială, întocmind decizia cod: PAt-F-D/1. În cazul nerespectării termenilor etapelor de atestare descrise în prezentul document, MOLDAC reziliază contractul de atestare și procesul de atestare se stopează.

8.2 Menținerea atestării (reatestarea pentru reînnoirea ciclului de atestare)

Dacă OEC dorește să-și mențină atestarea pentru un nou ciclu, trebuie să solicite reatestarea cu 2 luni înainte de expirarea valabilității certificatului de atestare. În cazul nerespectării acestui termen, OEC nu-și păstrează istoricul atestării.

Echipa de evaluare MOLDAC ia în considerare toate informațiile și experiența acumulată în timpul evaluărilor anterioare, efectuate în ciclul de atestare precedent.

În urma reatestării MOLDAC poate menține atestarea pentru tot Domeniul de Atestare solicitat sau pentru o parte **din acesta**, întocmind decizia de menținere a atestării, cod: PAt-F-D/1. În decizie MOLDAC va indica activitățile pentru care nu s-a menținut atestarea, indicând motivul/cauza.

8.3 Extinderea domeniului de atestare

Dacă un OEC deja atestat dorește să-și adauge activități în domeniul de atestare, acesta prezintă MOLDAC următoarele documente:

- a) solicitarea de extindere;
- b) domeniul de atestare **solicitat (pe suport de hârtie și suport electronic)** în care produsele și metodele de încercări pentru care se solicită extinderea se subliniază cu o linie îngroșată,
- c) alte documentele pentru extindere conform Listei documentelor depuse, cod: DG-F-1.

Laboratorul poate solicita extinderea atât pentru activități cât și pentru locații.

Extinderea **domeniului de atestare** se desfășoară similar procesului de atestare inițială, cu precizarea că se vor evalua toate activitățile pentru care se solicită extinderea. Procesul de extindere poate dura maxim 6 luni din momentul înregistrării solicitării.

Evaluarea de extindere poate fi efectuată concomitent cu evaluarea de Supraveghere/reatastare. Dar, acest lucru nu garantează acordarea concomitentă a deciziei cu privire la extinderea atestării cu decizia cu privire la mentinerea atestării sau cu decizia cu privire la confirmarea îndeplinirii în mod continuu a cerințelor de atestare.

Decizia cu privire la extinderea atestării cod:PAt-F-D/2 se ia de către Directorul MOLDAC. Extinderea atestării se acordă în cadrul aceluiași termen de valabilitate al atestării curente. Un nou Certificat de Atestare și o nouă Anexă/Anexe se eliberează, numai după restituirea de către OEC a precedentului Certificat de Atestare cu Anexa/Anexele în original la secretariatul MOLDAC.

Notă: OEC nu poate să depună o nouă solicitare de extindere, dacă nu s-a finisat procesul anterior de extindere.

8.4 Prelungirea atestării

La solicitarea OEC în caz de forță majoră, MOLDAC poate prelungi termenul de valabilitate a Certificatului de Atestare. Termenul maxim de prelungire a Certificatului de Atestare este de 6 luni.

OEC trebuie să depună setul de documente pentru reatastare la MOLDAC cu cel puțin 2 luni înainte de expirarea perioadei de prelungire a Certificatului de Atestare.

În decizia de prelungire a atestării, MOLDAC va indica motivele (descrierea situației neprevăzute: ex. caz de forță majoră, etc.)

Durata următorului ciclu de atestare nu se modifică, rămânând tot de 3 ani, care include și perioada pentru care Certificatul de Atestare a fost prelungit.

Data emiterii certificatului de atestare, eliberat după prelungirea atestării, va fi data expirării perioadei de prelungire.

Decizia cu privire la prelungirea termenului de valabilitate a Certificatului de Atestare cod: PAt-F-D/3, se ia de către Directorul MOLDAC.

În cazul prelungirii nu se modifică Certificatul de Atestare și Anexa la Certificatul de Atestare. Dovada prelungirii servește doar Decizia de prelungire.

8.5 Suspendarea atestării

8.5.1 MOLDAC poate suspenda integral sau partial atestarea, pentru activitățile care se desfășoară în una sau mai multe locații. Perioada maxim de suspendare nu poate depăși 6 luni. În cazul când pînă la expirarea termenului Certificatului de Atestare este mai puțin de 6 luni, termenul limită a suspendării este data expirării Certificatului de Atestare.

Cauzele suspendării pot fi:

- a) la solicitarea **OEC**;
- b) **OEC** nu informează în termen de maxim 2 luni de la data apariției schimbărilor referitoare la statutul, organizarea, managementul de la cel mai înalt nivel și personalul cheie, principalele politici, resurse și locații, domeniul atestării și alte elemente, care pot afecta capacitatea **OEC** de a îndeplini cerințele de atestare;
- c) **OEC** nu elimină neconformitățile constatate de echipa de evaluare, în condițiile și termenele stabilite de **MOLDAC**;
- d) dacă la evaluarea **OEC** sunt identificate neconformități, care prin efectele pe care le generează, afectează semnificativ credibilitatea în competența **OEC**;
- e) **OEC** nu este de acord cu efectuarea evaluării de supraveghere/extraordinare, în conformitate cu regulile stabilite de **MOLDAC**;
- f) la evaluarea de supraveghere se constată că **OEC** nu poate demonstra competența pentru domeniul atestat;
- g) **OEC** nu respectă prevederile contractului de atestare privind achitarea plăților.

Indiferent care a fost motivul suspendării, pentru domeniul pentru care a fost suspendat, OEC nu trebuie să emită documente cu referire la atestare, pe toată perioada suspendării. Decizia cu privire la suspendarea integrală/parțială a atestării, cod: PAt-F-D/4, se ia de către Directorul MOLDAC.

În cazul suspendării MOLDAC indică informația cu privire la suspendare pe site-ul www.acreditare.md, în Registrul Laboratoarelor Atestate, menționîndu-se următoarele informații:

- a) dacă suspendarea este la solicitarea OEC sau este decizia MOLDAC;
- b) perioada pentru care a fost suspendat OEC;
- c) în cazul suspendării parțiale se indică activitățile suspendate;
- d) fraza că “se interzice eliberarea rapoartelor de încercări sau a certificatelor de calitate cu referire la atestare pe perioada suspendării, pentru activitățile suspendate”.

OEC nu poate depune solicitare de reatestare pentru activitățile suspendate.

8.5.2 Decizia de ridicare a suspendării poate fi luată în orice moment, atunci când cauzele suspendării au fost înlăturate.

Laboratorul de încercări trebuie să solicite ridicarea suspendării cu cel puțin 1 lună înainte de expirarea perioadei de suspendare. MOLDAC poate efectua o evaluare extraordinară pentru verificarea modului de rezolvare a aspectelor, care au condus la decizia de suspendare, iar Laboratorul trebuie să asigure condiții pentru desfășurarea acestei evaluări. Costul evaluării extraordinare cu scop de ridicare a suspendării este achitat de către OEC în baza contului emis de către MOLDAC.

Decizia cu privire la ridicarea suspendării integrale/parțiale a atestării, cod: PAt-F-D/5, se ia de către Directorul MOLDAC.

După ce Directorul MOLDAC ia decizia de ridicare a suspendării, MOLDAC actualizează informația pe site-ul www.acreditare.md, în Registrul Laboratoarelor Atestate, iradiind informația cu privire la suspendarea atestării.

Atât suspendarea cât și ridicarea suspendării nu afectează perioada de valabilitate a certificatului de atestare.

8.6 Confirmarea îndeplinirii cerințelor de atestare (supravegherea)

Evaluarea de supraveghere se efectuează conform prevederilor pct.7.6-7.8 a prezentului document și reprezintă modalitatea prin care MOLDAC verifică îndeplinirea în mod continuu de către LÎ a cerințelor de atestare.

Evaluarea de supraveghere se efectuează în conformitate cu Programul anual de Evaluare a OEC atestate, cod: PA-F-15. La planificare se ține cont de activitatea sezonieră a LÎ.

Programul de supraveghere cuprinde următoarele aspecte:

- a) evaluarea performanței și îmbunătățirea activității laboratorului atestat,
- b) evaluarea eficacității acțiunilor corective aplicate cu scopul eliminării neconformităților constatate la evaluarea precedentă.

MOLDAC calculează costul evaluării de supraveghere, iar OEC achită suma calculată pentru evaluare în baza facturii emise de către MOLDAC.

Evaluarea de supraveghere se va efectua după 18 luni de activitate de la data atestării curente. MOLDAC poate accepta transferarea evaluării de supraveghere, cu 3 luni până sau cu 3 luni după perioada programată, în baza unei solicitări cu indicarea și argumentarea în scris a motivelor solicitării transferului. Transferarea evaluării de supraveghere nu afectează perioada de valabilitate a certificatului de atestare.

La solicitarea OEC MOLDAC poate comasa evaluarea de supraveghere cu evaluarea de extindere. Acest fapt nu garantează finisarea ambelor procese în același timp.

Decizia cu privire la confirmarea îndeplinirii în mod continuu a cerințelor de atestare, cod: PA-F-D/6, se ia de către Directorul MOLDAC.

În urma procesului de Supraveghere se poate modifica domeniul de atestare (actualizarea documentelor normative, modificarea denumirii unor activități sau schimbări referitoare la statut, adresa, denumire). În acest caz se emite un nou Certificat de Atestare cu același număr, pe perioada de valabilitate a celui precedent și se aprobă Anexa/anexele, indicându-se data și numărul modificării.

MOLDAC actualizează informația pe site-ul www.acreditare.md, în Registrul Laboratoarelor Atestate, indicând data ultimei modificări.

8.7 Restrângerea atestării

MOLDAC are dreptul de a restrânge atestarea în următoarele situații:

- a) la solicitarea OEC;
- b) după expirarea perioadei de suspendare, dacă OEC nu a demonstrat eficacitatea acțiunilor corective întreprinse pentru domeniul suspendat.

Restrângerea la solicitarea OEC se face în baza unei solicitări, în scris, unde se menționează clar:

- a) domeniul pentru care se solicită restrângerea atestării;
- b) motivele care au dus la restrângere.

Împreună cu solicitarea de restrângere laboratorul depune la MOLDAC Domeniul de Atestare (pe suport de hârtie și suport electronic), fără activitățile pentru care solicită restrângerea, semnat de către reprezentantul legal al organizației solicitante cu ștampilă umedă.

Restrângerea atestării se poate referi la reducerea domeniului de competență OEC sau la reducerea unei sau mai multor locații.

Procesul de restrângere continuă numai după achitarea de către OEC a costului serviciului de restrângere, în baza facturii eliberate de către MOLDAC.

Decizia cu privire la restrângerea atestării, cod: PAt-F-D/8, se ia de către Directorul MOLDAC.

În urma procesului de restrângere, MOLDAC emite un nou Certificat de Atestare cu același număr, pe perioada de valabilitate a celui precedent și se aprobă Anexa/anexele, indicându-se data și numărul modificării.

MOLDAC actualizează informația pe site-ul www.acreditare.md, în Registrul Laboratoarelor Atestate, indicând data restrângerii.

8.8 Retragera atestării

MOLDAC retrage atestarea în următoarele situații:

- a) la solicitarea OEC;
- b) OEC dovedește un comportament fraudulos, furnizează informații false în mod intenționat, săvârșește un act de rea credință sau încalcă în mod deliberat regulile de atestare;
- c) OEC nu respectă prevederile contractului de atestare;
- d) OEC este în dizolvare sau în procedură de faliment;
- e) OEC nu elimină cauzele, care au dus la suspendare, în termenele stabilite de MOLDAC;
- f) OEC nu respectă prevederile contractului de atestare privind achitarea plăților;
- g) OEC nu solicită ridicarea suspendării, astfel încât să fie posibilă efectuarea unei evaluări extraordinare și luarea deciziei până la expirarea termenului de 6 luni.

Decizia cu privire la retragerea atestării, cod: PAt-F-D/9, se ia de către Directorul MOLDAC. Decizia de retragere a atestării conduce la anularea valabilității Certificatului de Atestare și la încetarea contractului de atestare.

OEC este atenționat despre faptul, că nu poate elibera Rapoarte de Încercări/Certificate de **Calitate** cu referire la Atestare.

Retragerea atestării OEC conduce la retragerea/iradierea informației despre OEC-ul dat de pe situl www.acreditare.md.

8.9 Evaluarea extraordinară

MOLDAC poate decide efectuarea unei evaluări extraordinare în următoarele cazuri:

- a) pentru a analiza reclamațiile sau apelurile;

- b) în situația, în care laboratorul solicită ridicarea suspendării;
- c) OEC schimbă unele condiții față de care a fost acordată atestarea;
- d) în situația în care MOLDAC constată, este sesizat sau când există informații relevante în mass media asupra încălcării de către OEC a condițiilor în care s-a acordat atestarea.

Directorul MOLDAC decide componența echipei de evaluare extraordinară.

Costul evaluării extraordinare se achită de către OEC, în baza contului emis de către MOLDAC, ținând cont de timpul efectiv utilizat pentru efectuarea procesului dat.

În urma evaluării extraordinare, decizia luată de directorul MOLDAC va fi în corespundere cu pct.7.9 a prezentului document.

În baza rezultatelor unei evaluări extraordinare, directorul MOLDAC, poate decide:

- a) suspendarea atestării, cod: PAt-F-D/4;
- b) ridicarea suspendării, cod: PAt-F-D/5;
- c) restrângerea atestării, cod: PAt-F-D/8;
- d) retragerea atestării, cod: PAt-F-D/9;
- e) decizia cu privire la confirmarea în mod continuu a cerințelor de atestare, după actualizarea modificărilor, cod: PAt-F-D/7.

8.10 Încetarea procesului de atestare

Procesul de atestare poate fi încetat în următoarele cazuri:

- a) la solicitarea OEC;
- b) OEC nu respectă obligațiile, enumerate în pct. 6.4 ale contractului de atestare;
- c) în urma evaluării la sediu, OEC nu acceptă neconformitățile constatate de echipa de evaluare;
- d) OEC nu elimină neconformitățile constatate de echipa de evaluare, în condițiile și termenele stabilite de MOLDAC;
- e) există dovezi de comportament fraudulos, OEC oferă intenționat informații false sau ascunde informații;
- f) expiră termenul de valabilitate a Certificatului de atestare.

8.11 Transferul atestării

MOLDAC transferă atestarea, la solicitarea OEC, atunci când:

- a) OEC atestat, parte a unei organizații, devine parte a unei alte organizații în condițiile în care modificările, care survin la nivelul OEC, față de condițiile în care a fost atestat sunt minore, acestea rezumându-se la integrarea OEC în noua organizație și la preluarea de către managementul de vârf al noii organizații;
- b) statutul juridic al unui sau mai multor OEC se modifică datorită unor acțiuni de fuziune între persoane juridice diferite sau a divizării organizației deținătoare a OEC.

În această situație solicitarea de transfer este depusă de către organizația care preia OEC atestat. Solicitarea va fi însoțită de documente și înregistrări, care să ateste legalitatea transferului.

Dacă solicitarea de transfer este acceptată, se încheie un nou contract de atestare, pe durata celui precedent cu OEC care preia atestarea. Procesul de transfer continuie după achitarea costului stabilit în baza contului emis de către MOLDAC.

Numărul Certificatului de Atestare și termenul de valabilitate al acestuia vor rămâne neschimbate.

Decizia cu privire la transferul atestării, cod: PAT-F-D/10, se ia de către Directorul MOLDAC.

În urma procesului de transfer, MOLDAC emite un nou Certificat de Atestare cu același număr, pe perioada de valabilitate a celui precedent cu modificarea denumirii LÎ și/ sau organizației din care face parte LÎ . Se aprobă Anexa/anexele, indicându-se data și numărul modificării cu modificarea denumirii LÎ și organizației din care face parte LÎ.

MOLDAC actualizează informația pe site-ul www.acreditare.md, în Registrul Laboratoarelor Atestate, indicând modificările survenite în urma transferului atestării.

9. RECLAMATII ȘI APELURI

9.1 Tratarea reclamației

9.1.1 Reclamațiile se pot referi la:

- a) activitățile desfășurate de personalul MOLDAC în procesul de atestare;
- b) la activitățile desfășurate de către un OEC atestat de către MOLDAC (în acest caz reclamația trebuia să fie tratată inițial de către OEC-ul în cauză, iar rezultatul tratării reclamației este inacceptabil pentru reclamant).

9.1.2 Reclamațiile pot fi:

- a. depuse direct la MOLDAC (scrisoare, apel telefonic, email ș.a);
- b. identificate de MOLDAC din mijloacele de informare în masă, parvenite de pe piață, etc.

9.1.3 Reclamația adresată direct la MOLDAC se evaluează pentru a se decide asupra validității informației. După validare, reclamația se înregistrează în Registrul de înregistrare a apelurilor și reclamațiilor, cod: DG-05-R-6 și în termen de 5 zile lucrătoare se confirmă (în scris) reclamantului primirea acesteia.

9.1.4 Pentru ca reclamația să fie considerată validă, reclamantul trebuie să furnizeze informații referitoare la:

- ✓ Identificarea reclamantului:
 - nume reclamant
 - adresa
 - telefon
 - fax
 - e-mail
 - reprezentant legal sau informații referitoare la persoana care reprezintă reclamantul, dacă este cazul.
- ✓ Descrierea problemei:

- data
- locul
- persoanele implicate
- descrierea problemelor apărute
- prezentarea detaliată a situației
- referințe la documente care atestă veridicitatea situației
- referințe la documente normative și standarde aplicabile, care confirmă că problemele sunt reclamate corect.
- ✓ Soluționarea cerută de către reclamant:
 - [ce se dorește prin depunerea reclamației, opțiunile reclamantului pentru remediere](#)
 - dacă reclamația a fost depusă și în alte instanțe (în care anume)
 - data limită pentru răspuns.
- ✓ Data transmiterii reclamației și semnătura reprezentantului legal.
- ✓ Lista documentelor anexate.

9.1.5 Directorul MOLDAC numește Comisia pentru Tratarea Reclamației (CTR), membrii căreia nu au fost implicați în subiectele reclamate. Membrii CTR investighează toate circumstanțele și informațiile relevante în legătură cu reclamația primită. Reclamantul este informat în scris în termen de 30 zile despre rezultatul tratării reclamației.

9.1.6 CTR este responsabil de tratarea eficientă a reclamației și încadrarea în termenii stabiliți. Ca urmare a investigației reclamației, CTR înregistrează în Registrul de înregistrare a apelurilor și reclamațiilor, acțiunile întreprinse, după caz:

- ✓ efectuarea analizei la sediul MOLDAC;
- ✓ solicitarea unor informații suplimentare;
- ✓ implicarea unor experți tehnici pe domeniu;
- ✓ efectuarea unei evaluări extraordinare la sediul OEC.

9.1.7 Reclamantul va fi informat, în mod oficial, cu privire la rezultatul tratării și acțiunile stabilite ca urmare a tratării reclamației, cât mai curând posibil, în termeni care nu depășesc termenii stabiliți.

9.1.8 Decizia finală privind încheierea procesului de tratare a reclamației este luată de către Directorul MOLDAC, în baza recomandării membrilor CTR. Această decizie este expusă în scrisoarea de răspuns adresată reclamantului.

9.2 Tratarea apelului

9.2.1 Apelurile se referă la deciziile nefavorabile referitoare la atestare luate de MOLDAC, în adresa activității unui OEC atestat.

9.2.2 OEC poate depune în scris un apel către MOLDAC cu scop de a revizui orice decizie de atestare nefavorabilă luată.

9.2.3 Apelul trebuie să fie prezentat în scris, în decurs de 10 zile lucrătoare de la data recepționării deciziei nefavorabile corespunzătoare.

9.2.4 În timp de 5 zile lucrătoare apelantul este înștiințat în scris privind recepționarea și înregistrarea apelului.

9.2.5 Directorul MOLDAC numește membrii Comisiei de Apel, care este constituită din 3 persoane, care nu au fost implicate în subiectul pe baza căruia s-a făcut apelul. La necesitate la tratarea apelului se poate solicita consultarea unor experți pe domeniul respectiv.

9.2.6 Apelul este examinat în termen de 30 zile lucrătoare de la data numirii Comisiei de Apel.

9.2.7 Decizia privind încheierea procesului de tratare a apelului este luată de către directorul MOLDAC, în baza recomandării membrilor Comisiei de Apel. Această decizie este expusă în scrisoarea de răspuns adresată apelantului.

9.2.8 Dacă în timp de 15 zile MOLDAC nu primește nici un răspuns de insatisfacție referitor la apelul tratat, atunci feedback-ul din partea apelantului este considerat pozitiv.

10. CERINȚE REFERITOARE LA INFORMAȚII

10.1 Informații confidențiale

MOLDAC asigură prin contractul de atestare respectarea confidențialității informațiilor obținute și create în decursul procesului de atestare al OEC.

MOLDAC solicită întregului personal, inclusiv personalului organismelor externe sau persoanelor care activează în numele organismului **național** de acreditare să păstreze confidențial toate informațiile obținute sau create în timpul realizării activităților organismului **național** de acreditare, cu excepția cazurilor prevăzute de lege. Persoanele, care nu au încheiate Contracte de muncă cu MOLDAC, dar participă la evaluările OEC în calitate de interpreți, traducători, observatori, semnează Declarații de confidențialitate. În cazul în care MOLDAC intenționează să facă publice și alte informații decât cele menționate la pct. 10.2 din prezentul document, informează OEC în prealabil.

10.2 Informații disponibile public

MOLDAC pune la dispoziția publicului prin intermediul publicațiilor, mijloacelor electronice (web site MOLDAC, Facebook, Twitter, etc.) sau altor mijloace, fără solicitare, și actualizează la intervale corespunzătoare, cel puțin următoarele informații:

- a) informații despre organismul **național** de acreditare;
- b) informații privind procesul de atestare;

- c) informații privind LÎ atestate (denumire LÎ, adresa, contacte, durata ciclului de atestare ș.a.);
- d) informații cu privire la suspendarea/prelungirea atestării (după caz).

11. DREPTURI ȘI OBLIGAȚII

11.1 Drepturile și obligațiile OEC

Drepturile și obligațiile OEC se regăsesc în prevederile contractului de atestare.

11.2 Drepturile și obligațiile MOLDAC

Drepturile și obligațiile MOLDAC se regăsesc în prevederile contractului de atestare.

12. ANEXE

-

13. SINTEZA MODIFICĂRILOR

Au fost incluse modificări pe următoarele pagini: [1](#), [2](#), [5-7](#), [11-14](#), [16](#), [18](#), [21](#), [23-26](#).