



## **TRATAREA RECLAMAȚIILOR ȘI APELURILOR**

Cod: PR-05  
Ediția: 3  
Pag 1/8  
Exemplar nr.

Elaborat:

RSM  
**Aliona GUȚUL**

Verificat:

Vicedirector  
**Larisa NOVAC**

Aprobat:

Director  
**Iurie FRIPTULEAC**

Data aprobării: **03.11.2023**

Data aplicării: **03.11.2023**

## CUPRINS

1. <b>SCOP</b> .....	3
2. <b>DOMENIUL DE APLICARE</b> .....	3
3. <b>DOCUMENTE DE REFERINȚĂ</b> .....	3
4. <b>DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI</b> .....	3
4.1 Definiții.....	3
4.2 Prescurtări .....	3
5. <b>RESPONSABILITATE ȘI AUTORITATE</b> .....	3
6. <b>DESCRIEREA ACTIVITĂȚILOR</b> .....	4
6.1 Procesul de tratare a reclamației .....	4
6.2 Procesul de tratare a apelului .....	6
7. <b>ÎNREGISTRĂRI</b> .....	9
8. <b>ANEXE</b> .....	9
9. <b>SINTEZA MODIFICĂRILOR</b> .....	9

## 1. SCOP

Scopul prezentei proceduri este de a stabili modul de tratare a reclamațiilor și apelurilor.

## 2. DOMENIUL DE APLICARE

Prezenta procedură se aplică în tratarea reclamațiilor/ apelurilor primite de MOLDAC referitoare la activitățile specifice desfășurate de personalul MOLDAC și de activitățile OEC acreditate.

## 3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- a) Legea nr. 235 din 01.12.2011 privind activitățile de acreditare și de evaluare a conformității (art. 11), cu modificările ulterioare.
- b) SM EN ISO/IEC 17011:2017 – Evaluarea conformității. Cerințe pentru organismele de acreditare care acreditează organismele de evaluare a conformității.
- c) SM ISO 10002:2021 – Managementul calității. Satisfacția clientului. Linii directoare pentru tratarea reclamațiilor în cadrul organizațiilor.

## 4. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

### 4.1. Definiții

*Reclamație* – exprimare a insatisfacției, altă decât apelul, de către orice persoană sau organizație, referitor la activitățile MOLDAC sau ale unui organism de evaluare a conformității acreditat 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 a unui organism de evaluare a conformității acreditat de MOLDAC de a reconsidera oricare decizie nefavorabilă luată de MOLDAC referitor la statutul de acreditare pe care acesta îl dorește.

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

### 4.2. Prescurtări

CP	—	Colegiul Profesional
CTR	—	Comisia de Tratare a Reclamației
OEC	—	Organism de Evaluare a Conformității
SM	—	Sistem de Management
CAp	—	Comisia de Apel

## 5. RESPONSABILITATE ȘI AUTORITATE

Responsabilitățile și autoritățile funcțiilor implicate în procesul de tratare a reclamațiilor și apelurilor sunt descrise în capitolul 6 al prezentei proceduri.

## 6. DESCRIEREA ACTIVITĂȚILOR

### 6.1. Procesul de tratare al reclamației

#### 6.1.1. Înregistrarea și validarea reclamației

Reclamațiile se pot referi la:

- a. activitățile desfășurate de personalul MOLDAC în procesul de acreditare,
  - b. la activitățile desfășurate de OEC acreditate de MOLDAC, sau de clienții acestora;
- și pot fi:
- 1) depuse la sediul MOLDAC prin adresare directă;
  - 2) identificate de MOLDAC din mijloacele de informare în masă, parvenite de pe piață, etc.

Pentru cazul a. și b.1) reclamația poate fi depusă la sediul MOLDAC, prin diferite căi: în scris, prin mijloace electronice, prin telefon, etc.

MOLDAC stabilește dacă reclamația se referă la activitatea sa de acreditare sau se referă la activitatea unui OEC acreditat.

Înainte de a depune reclamația la MOLDAC, reclamantul trebuie să adreseze reclamația către OEC acreditat la care se referă aceasta. În cazul în care investigația și/ sau răspunsul de la OEC în cauză este considerat inacceptabil, atunci reclamantul poate transmite reclamația către MOLDAC.

Dacă reclamația face referire la activitatea OEC acreditat, reclamantul trebuie să depună la MOLDAC rezultatele tratării reclamației de către OEC respectiv. Astfel de informații obținute sunt clasificate ca fiind confidențiale de către MOLDAC.

Pentru cazul b.2) MOLDAC se autosolosește, înregistrează reclamația în registrul de reclamații și verifică validitatea acesteia prin diferite tehnici de evaluare, cum ar fi: analiza documentelor, evaluare extraordinară, vizită neanunțată etc., efectuând etapele de tratare a reclamației descrise în pct. 6.1.1 – 6.1.5 din prezenta procedură.

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.

Informația adresată direct către MOLDAC se evaluează pentru a se decide asupra validității reclamației.

Dacă reclamantul prezintă informațiile/documentele solicitate, MOLDAC analizează informațiile și:

- în cazul în care criteriile nu sunt îndeplinite, nu validează reclamația;
- în cazul în care criteriile sunt îndeplinite, validează reclamația.

După validare, reclamația se înregistrează în Registrul reclamațiilor (PR-05-F-1) și în termen de 5 zile lucrătoare se confirmă (în scris) reclamantului primirea acesteia.

### 6.1.2 Stabilirea CTR

Imediat după înregistrarea reclamației, Directorul MOLDAC numește prin Ordin 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.

Membrii CTR sunt selectați pe baza criteriilor de competență, independență, obiectivitate și imparțialitate. Concomitent membrii selectați trebuie să corespundă următoarelor criterii:

- să cunoască standardul de acreditare aferent reclamației;
- să cunoască procesul de acreditare și cerințele MOLDAC aferente schemei de acreditare aplicabilă reclamației în cauză;
- să cunoască domeniul tehnic aferent reclamației;
- să posede abilitatea de a evalua situația prezentată în reclamație;
- să posede capacități de analiză și sinteză.

### 6.1.3 Investigarea reclamației

Reclamațiile sunt tratate de către membrii CTR, care investighează detaliat toate circumstanțele și informațiile relevante reclamației primite, în termen de maximum 30 de zile lucrătoare.

Toate reclamațiile sunt investigate pe deplin de către membrii CTR respective, iar reclamantul va fi informat despre progresul și rezultatul acesteia. Membrii CTR sunt responsabili de asigurarea că investigația este efectuată în termen stabilit.

Comunicarea directă dintre CTR, reclamant și OEC trebuie să fie efectuată ori de câte ori este necesar și posibil în decursul procesului de investigare și tratare.

Ca urmare a investigației reclamației, CTR înregistrează în Registrul reclamațiilor, formular cod PR-05-F-1, acțiunile întreprinse, după caz:

- ✓ efectuarea analizei la sediul MOLDAC:

- ✓ solicitarea unor informații suplimentare;
- ✓ implicarea unor experți tehnici pe domeniu;
- ✓ consultarea cu Colegiul Profesional, etc.
- ✓ efectuarea unei evaluări extraordinare la sediul OEC, focalizată pe respectivul aspect, conform 7.9.5 din RA.

Comisia poate invita reclamantul să susțină reclamația, după caz.

În cazul, în care reclamantul nu prezintă în termen optim și/ sau prompt informația care este solicitată de CTR cu referire la reclamație, atunci responsabilitatea pentru neexecutarea în termen a tratării reclamației și-o asumă reclamantul.

În cazul în care reclamantul nu poate și/ sau nu dorește să prezinte toată informația necesară sau suplimentară, CTR va închide procesul de tratare a reclamației și va informa reclamantul privind închiderea acestuia.

#### **6.1.4 Răspunsul la reclamație**

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 termen care nu depășește termenul stabilit.

MOLDAC își asumă responsabilitatea pentru toate deciziile luate la toate nivelurile procesului de tratare a reclamațiilor.

Decizie 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.

MOLDAC păstrează înregistrări detaliate și complete referitoare la acțiunile întreprinse privind tratarea reclamației. Confidențialitatea tuturor informațiilor obținute pe parcursul investigării unei reclamații este păstrată de MOLDAC, cu excepția cazurilor în care legea prevede altfel.

#### **6.1.5 Închiderea procesului de investigare a reclamației**

Dacă în timp de 15 zile MOLDAC nu primește nici un răspuns de insatisfacție referitor la reclamația tratată, atunci feedback-ul din partea reclamantului este considerat pozitiv, în caz contrar MOLDAC stabilește acțiuni suplimentare pentru tratare.

Investigarea și decizia referitoare la reclamații nu duce la acțiuni discriminatorii împotriva reclamantului.

### **6.2. Procesul de tratare a apelului**

#### **6.2.1 Înregistrarea și validarea apelului**

Apelurile se referă la deciziile nefavorabile referitoare la acreditare luate de MOLDAC, în adresa activității unui OEC acreditat.

OEC poate depune în scris un apel către MOLDAC pentru ca acesta să reconsidere orice decizie de acreditare nefavorabilă luată în legătură cu statutul său de acreditare pe care îl dorește.

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

În cazul în care pentru orice motiv apelul este retras, un apel viitor pe același motiv nu va fi considerat.

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

Pentru ca apelul să fie validat apelantul trebuie să depună apelul la sediul MOLDAC și să furnizeze informații referitoare la:

- ✓ **Identificarea apelantului:**
  - nume apelantului
  - adresa
  - telefon
  - fax
  - e-mail
  - reprezentant legal sau informații referitoare la persoana care reprezintă apelantul, 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 indicate corect.
- ✓ **Soluționarea cerută de către apelant:**
  - ce se dorește prin depunerea apelului, opțiunile apelantului pentru remediere
  - dacă apelul a fost depus și în alte instanțe (în care anume)
  - data limită pentru răspuns.
- ✓ **Data transmiterii apelului și semnătura reprezentantului legal.**
- ✓ **Lista documentelor anexate.**

Informația adresată direct MOLDAC se evaluează pentru a se decide asupra validității apelului.

Dacă apelantul prezintă informațiile/documentele solicitate, MOLDAC analizează informațiile și:

- în cazul în care criteriile nu sunt îndeplinite, nu validează apelul;
- în cazul în care criteriile sunt îndeplinite, validează apelul.

După validare, apelul se înregistrează în Registrul Apelurilor (PR-05-F-3) și în termen de 5 zile lucrătoare se confirmă (în scris) apelantului primirea acestuia.

## 6.2.2 Stabilirea Comisiei de Apel

Apelul este transmis Directorului MOLDAC care numește Comisia de Apel în termen de 5 zile lucrătoare de la data înregistrării apelului. Comisia este compusă din minimum 3 persoane, în conformitate cu prevederile Regulamentului Comisiei de Apel, Reg-04.

Compența Comisiei de Apel se comunică apelantului, care în timp de 5 zile lucrătoare poate transmite obiecțiile sale în legătură cu eventualele conflicte de interes.

Directorul MOLDAC numește membrii Comisiei de Apel, pe baza criteriilor de competență, independență, obiectivitate și imparțialitate menționate în Reg-04.

## 6.2.3 Investigarea apelului

Comisia de Apel analizează apelul și documentele anexate, înregistrările discuțiilor și ale activităților relevante, punctele de vedere ale tuturor persoanelor implicate în luarea deciziei, orice alte documente considerate importante.

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

Apelantul poate retrage apelul în orice moment al procesului de tratare al acestuia. În caz dacă apelul este retras, oricare ar fi motivul, un nou apel, de la același apelant, pentru aceeași speță nu este luat în considerare.

Dacă va considera oportun, Comisia de Apel va invita apelantul la ședința de analiză a apelului pentru a asculta punctul de vedere al acestuia.

În caz dacă apelul se referă la subiecte de natura strict tehnică, Comisia de Apel poate solicita, după caz, efectuarea de investigații suplimentare și/ sau consultarea unor experți pe domeniul respectiv. În acest caz Directorul MOLDAC va numi unul sau mai mulți experți tehnici independenți în suportul CAp pentru domeniul respectiv.

Rezultatele procesului de tratare a apelului se înregistrează în Procesul Verbal al ședinței, formular cod MSM-F-11, care este semnat de membrii CAp, de secretarul acesteia și sunt comunicate Directorului MOLDAC.

Concluzia Comisiei de Apel are caracter de recomandare, decizia finală asupra apelului este luată, în baza recomandării CAp, de către o altă persoană decât cea care a luat decizia inițială. Concluzia CAp, precum și Decizia finală MOLDAC sunt înregistrate în Registrul apelurilor, cod PR-05-F-3.

MOLDAC își asumă responsabilitatea pentru toate deciziile luate la toate nivelele procesului de tratare a apelului.

## 6.2.4 Închiderea procesului de investigare a apelului

Decizie privind încheierea procesului de tratare a apelului este luată de către MOLDAC, în baza recomandării membrilor CAp. Această decizie este expusă în scrisoarea de răspuns adresată apelantului.



În cazul în care apelantul nu este mulțumit de soluția dată în apelul respectiv, poate recurge la soluționarea acestuia în [instanțele judecătorești competente ale Republicii Moldova](#).

Înregistrările referitoare la apel (proces-verbal, concluzia CAp, etc.) se țin sub control conform procedurii sistemului de management MOLDAC „Controlul documentelor și înregistrărilor”, cod PR-01, de către responsabilul sistem de management.

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.

Investigarea și decizia referitoare la apeluri nu duce la acțiuni discriminatorii împotriva apelantului.

## 7 ÎNREGISTRĂRI

- Registrul reclamațiilor, cod PR-05-F-1,
- Registrul sumar al reclamațiilor, cod PR-05-F-2,
- Registrul apelurilor cod PR-05-F-3.

## 8 ANEXE

Neaplicabil

## 9 SINTEZA MODIFICĂRILOR

Au fost incluse modificări pe paginile: [1 - 9](#).