

# TRATAREA RECLAMATIILOR

Modul de lucru descris se aplică pentru tratarea reclamațiilor primite de BBN, ca urmare a serviciilor prestate.

**Reclamație**- exprimare a insatisfacției, alta decât apelul, de către orice persoană sau organizație față de un organism de evaluare a conformității, referitoare la activitățile acelui organism, pentru care se așteaptă un răspuns.

Pentru a putea fi luate în considerare, reclamațiile trebuie să conțină următoarele informații, după caz:

- identificarea reclamantului (numele și prenumele, denumirea organizației în numele căreia face reclamația, după caz; adresa, telefon, fax, e-mail);
- subiectul reclamației ;
- prezentarea detaliată a situației (data și împrejurările în care s-a produs, persoanele implicate în producerea nemulțumirii etc.);
- după caz, identificarea reglementărilor legale și/sau a documentelor încălcate (respectiv contracte, rapoarte de inspecție, rapoarte de încercări, corespondența referitoare la activitățile desfășurate, etc);
- motivul depunerii reclamației;
- documente depuse în susținerea reclamației;
- data întocmirii;
- numele și semnătura.

În termen de maxim 3 zile lucrătoare de la primirea reclamației, Directorul General numește, pentru fiecare caz în parte, o persoană sau o echipă pentru tratarea reclamației, în funcție de subiectul reclamației și de domeniul de competență al persoanelor numite.

Selectarea persoanelor se face astfel încât să se asigure necesarul de competență pentru rezolvarea reclamației și în același timp, să fie diferite de cele implicate în subiectul reclamației astfel încât să fie evitat orice conflict de interese care ar putea afecta imparțialitatea.

Concluziile analizei și decizia echipei/ persoanei desemnate sunt documentate într-un raport cu concluzii privind tratarea reclamației, acesta se predă Directorului General.

Raportul privind tratarea reclamației va specifica următoarele:

- acțiunile întreprinse în scopul rezolvării reclamației
- neconformitățile identificate în raport cu cerințele documentelor sistemului de management și/sau ale standardelor de referință;
- propuneri de corecții și/sau acțiuni corective adecvate pentru eliminarea neconformităților și cauzelor acestora;
- scrisoarea de răspuns propusă către reclamant.

Prin scrisoarea oficială sub semnătura Directorului General, i se comunică reclamantului finalizarea procesului de tratare a reclamației sale și modul de rezolvare.