



## 1. SCOP

Această procedură stabilește modul de gestionare a reclamațiilor și sesizărilor formulate de clienți și alte părți interesate cu privire la activitatea desfășurată de ICBMV, asigurând soluționarea acestora și implementarea acțiunilor corective, atunci când este necesar.

## 2. DOMENIUL

Procedura se aplică personalului responsabil cu gestionarea reclamațiilor și sesizărilor, descriind activitățile de primire, analiză și soluționare, inclusiv stabilirea termenelor și măsurilor necesare.

## 3. DEFINIȚII

**Reclamație:** Exprimare a unei nemulțumiri adresate organizației cu privire la un produs, serviciu sau procesul de gestionare a reclamațiilor, în urma căreia se așteaptă un răspuns sau o soluționare, explicit sau implicit.

**Sesizare:** a înștiința o autoritate despre un caz care trebuie luat în cercetare.

## 4. ABREVIERI

ICBMV	Institutul pentru controlul produselor biologice si medicamentelor de uz veterinar
SMC	Sistem de Management Calitate
RCMC	Responsabil Compartiment Management Calitate
RAC	Responsabil Asigurarea Calității
AC	Asigurarea Calității
PG	Procedură generală
SEAPIARUS	Serviciul economic, achizitii publice, investitii, administrativ, resurse umane si salarizare
PO	Procedura operațională

## 5. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- O.S.G.G. nr. 600/2018, pentru aprobarea Codului controlului intern/managerial, al entităților publice, cu modificările și completările ulterioare
- Regulament de organizare și funcționare ICBMV
- SR EN ISO/ CEI 17025:2018 - Criterii generale pentru competența laboratoarelor de încercare și etalonare.
- SR EN ISO 9001:2015 "Sisteme de management al calității. Cerințe".
- Codul de conduita etica, decizii director, fisa postului.



## 6. RESPONSABILITĂȚI

### 6.1. Director

- Primește, analizează și direcționează reclamația/sesizarea spre rezolvare.
- Semnează răspunsul la reclamație/sesizare.

### 6.2. Director adjunct /sef serviciu economic/responsabil compartiment juridic

- Primește reclamația/sesizarea direcționată de către director și o transmite persoanelor responsabile spre rezolvare.
- Urmărește rezolvarea reclamației /sesizării semnalată în sfera proprie de activitate.
- Contrasemnează răspunsul la reclamație/sesizare.

### 6.3. Responsabil desemnat pentru analiza reclamației/sesizare

- Primește reclamația/sesizarea de la Director adjunct/sef serviciu economic și o înregistrează în registrul de Reclamații și sesizări.
- Analizează și întocmește răspunsul la reclamație/sesizare
- Dispune inițierea de Rapoarte de neconformități și/sau Acțiuni corective, după caz
- Completează datele referitoare la reclamație/sesizare în Registrul de reclamații.
- Gestionează și arhivează înregistrările privind reclamația.

### 6.4. Secretariatul ICBMV

- Primește, înregistrează și direcționează reclamația/sesizarea Directorului ICBMV.
- Transmite reclamația/sesizarea către directorul adjunct / sef serviciu economic / responsabil compartiment juridic, după caz și apoi responsabilului desemnat pentru soluționare.
- Transmite răspunsul la reclamație/sesizare la reclamant.

### 6.5. RCMC

- Gestionează registrul de reclamații.
- Raportează conducerea situațiile centralizate din registrul de reclamații.

## 7. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII PROCEDURATE

### 7.1. Politica ICBMV referitoare la tratarea reclamațiilor/sesizărilor

ICBMV aplică o procedură pentru tratarea reclamațiilor/sesizărilor primite de la clienți sau alte părți interesate.

La tratarea reclamațiilor se ține cont de următoarele aspecte:

- Clienții și părțile interesate ale ICBMV nu sunt împiedicate sub nicio formă să facă uz de aceste căi de atac și nici nu vor fi influențate în sensul renunțării la ele;
- Reclamațiile sunt primite și înregistrate cu promptitudine;
- Analizarea și rezolvarea lor se face în timp rezonabil, conform legii;



- Hotărârile luate ca urmare a analizei reclamațiilor sunt aduse la cunoștința clientului în cel mai scurt timp posibil, în termeni clari și fără echivoc, urmărindu-se rezolvarea situației la nivelul ICBMV.

## 7.2 Reclamațiile/sesizarile primite de la clienți și părțile interesate

7.2.1. Sunt primite și tratate reclamațiile verbale/scrise (inclusiv cele anonime), care identifica sau nu adresantul.

7.2.2. Reclamația/sesizarea se primește direct de către secretariatul ICBMV prin completarea formularului de reclamație/sesizare, cod FG-05-01, prin email sau servicii de curierat/postale.

Formularele de reclamație/sesizări se află la îndemâna clienților în sala de așteptare a ICBMV sau se pot descărca de pe site ul [www.icbmv.ro](http://www.icbmv.ro) la rubrica sesizări și reclamații.

Toate reclamațiile/sesizările se înregistrează în Registrul unic aflat la Secretariatul ICBMV și se direcționează Directorului ICBMV prin grija Secretariatului ICBMV.

7.2.3. După analizarea de către Director, reclamația este direcționată directorului adjunct/ șef serviciu/economic/responsabil compartiment juridic, după caz.

7.2.4. Directorul adjunct/ șef serviciu economic/responsabil compartiment juridic direcționează reclamația responsabililor direct implicați în rezolvare, după caz sau pot răspunde direct.

7.2.5. Responsabilul desemnat înregistrează reclamația/sesizarea în registrul de Reclamații și sesizări în ziua în care îi este adusă la cunoștință, analizează și identifică cauza sesizării/reclamației și stabilește, împreună cu alți responsabili implicați, modul de rezolvare a reclamației și a termenul de rezolvare, ținând cont de prevederile legale. Celelalte date referitoare la rezolvarea reclamației/sesizării se completează în registrul de Reclamații și sesizări în ziua înregistrării răspunsului la ICBMV. Registrul de Reclamații și sesizări se păstrează la RCMC ICBMV.

7.2.6. Responsabilul desemnat implicat în rezolvare deschide un Raport de neconformitate și/sau inițiază Raportul de Acțiuni corective, după caz, conform procedurii PG-ICBMV – 06 și PG-ICBMV – 07.

7.2.7. Responsabilul desemnat întocmește răspunsul la reclamație.

7.2.8. Directorul adjunct/șeful serviciului economic/responsabil compartiment juridic urmărește modul de rezolvare al reclamației în sfera proprie de activitate.

7.2.9. La toate reclamațiile (cu excepția celor anonime și verbale) răspunsul este dat în scris în termenele prevăzute de lege și se trimite reclamantului.

Reclamațiile verbale și cele anonime scrise sunt analizate și dacă sunt pertinente sunt tratate identic ca celelalte reclamații cu excepția răspunsului.



7.2.10. Reclamația și răspunsul sunt arhivate la nivelul serviciului/ compartimentului emitent. Registrul de reclamații/ sesizări, Raportul de neconformități și Raportul de acțiuni corective sunt arhivate la RCMC.

### 7.3 Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților

Principalele riscuri care pot apărea și care pot influența activitățile descrise în procedura, factorii care conduc la apariția riscurilor precum și măsurile întreprinse în vederea corectării apariției riscurilor sunt prezentate ca Anexă la procedura referitoare la Managementul riscurilor.

## 8. ÎNREGISTRĂRI

- Formular de reclamație/sugestie – cod FG-05-01
- Registrul de Reclamații și sesizări - cod FG-05-02

## 9. CONTROL DOCUMENTE

9.1 Difuzare - Prezenta procedură este distribuită conform Tabelului centralizator - Difuzare documente SMC, cod FG-01-06.

9.2. Arhivare – prezenta procedură se arhivează într-un spațiu special amenajat pentru o perioadă de 5 ani, conform Nomenclatorului arhivistic, elaborat și aprobat la nivelul ICBMV.

Arhivarea documentelor este detaliată în procedura – Arhivarea documentelor

## 10. MODIFICĂRILE FAȚĂ DE VERSIUNEA ANTERIOARĂ

10.1. Modificările sunt identificate prin sublinierea textului nou introdus.

10.2. Eliminări de text:

Răspunsul se redactează în două exemplare:

- unul se transmite la reclamant.
- al doilea se îndosarează în institut.