

 I.P. OFICIUL AMENAJAREA TERITORIULUI, URBANISM, CONSTRUCȚII ȘI LOCUINȚE Direcția Cercetări și Încercări în Construcții Secția Cercetări și Încercări de Laborator	Procedura de gestionare a reclamațiilor – SCÎL		Cod: PR-7.9
			Ediția: 1
			Data: 28.03.2025
			Pagina: 1 / 2

Procedura de gestionare a reclamațiilor – SCÎL

SCÎL dispune de un proces documentat pentru primirea, evaluarea și luarea deciziilor referitoare la reclamațiile clienților.

Clienții care solicită efectuarea încercărilor de către SCÎL au dreptul de a reclama orice serviciu sau activitate a personalului SCÎL pe care o consideră neconformă. Reclamațiile se transmit **oficial, în formă scrisă**.

Condiții de validare a reclamației

Pentru a fi considerată validă, reclamația trebuie să conțină următoarele elemente:

- identificarea completă a clientului care a depus reclamația și datele de contact (telefon, e-mail, fax);
- descrierea clară și detaliată a obiectului reclamației;
- data și semnătura reprezentantului legal al organizației reclamante;
- identificarea documentelor de referință ale căror cerințe nu sunt îndeplinite.

Rezultatele comunicate reclamantului sunt analizate și aprobate de o persoană **neimplicată în activitățile vizate** de reclamație.

Etapele de gestionare a reclamației

1. Reclamațiile se primesc prin anticamera IP „OATUCL”. Administratorul transmite reclamația șefului SCÎL.
2. Șeful SCÎL / RSM înregistrează reclamația în **Registrul de reclamații al SCÎL** și o repartizează spre analiză.
3. Termene:
 - Analiza preliminară a reclamației – **3 zile lucrătoare**;
 - Elaborarea și transmiterea răspunsului către reclamant – **10 zile lucrătoare**.
4. Șeful SCÎL desemnează o persoană neimplicată, responsabilă pentru colectarea documentelor, verificarea informațiilor și analiza obiectului reclamației.

Rezolvarea reclamației

Dacă reclamația este **justificată**, persoana desemnată:

- înregistrează neconformitatea în registru;

 IP. OFICIUL AMENAJAREA TERITORIULUI, URBANISM, CONSTRUCȚII ȘI LOCUINȚE Direcția Cercetări și Încercări în Construcții Secția Cercetări și Încercări de Laborator	Procedura de gestionare a reclamațiilor – SCÎL	Cod: PR-7.9
		Ediția: 1
		Data: 28.03.2025
		Pagina: 2 / 2

- stabilește acțiunile corective, responsabilitățile și termenele de implementare;
- monitorizează aplicarea și eficacitatea acțiunilor corective.

Dacă reclamația este **nejustificată**, se întocmește un **răspuns oficial motivat**, prin care se argumentează corectitudinea acțiunilor SCÎL.

Ori de câte ori este posibil, SCÎL informează reclamantul despre progresul acțiunilor întreprinse pentru soluționarea reclamației. Dacă este necesar, se repetă încercările relevante pentru confirmarea sau respingerea rezultatelor anterioare.

Finalizarea reclamației

- Acțiunile corective se finalizează **în termen de maximum 30 zile** de la data înregistrării reclamației.
- După soluționare, persoana desemnată informează atât SCÎL, cât și reclamantul despre faptul că reclamația a fost tratată.
- Reclamantul are dreptul să **conteste rezultatul în termen de 30 zile** de la primirea răspunsului.
- În lipsa unui răspuns din partea reclamantului în acest interval, reclamația se consideră **lichidată cu succes**.

✉ Transmiterea reclamațiilor:

- Prin poștă: IP „OATUCL”, str. Independenței, 6/1
- Prin e-mail: ghiseul.unic@oatucl.md/ laborator@oatucl.md
- Prin depunere directă la sediul laboratorului (anticamera IP „OATUCL”)