

POLITICA RAD CERT –ORGANISM DE CERTIFICARE privind REACTIVITATEA LA RECLAMATII

1.DECLARATIA DE POLITICA

- 1.1. **Reactivitatea la reclamatii** a organismului de certificare **RAD CERT** demonstreaza ca organismul reactioneaza si proceseaza adecvat in cazul erorilor, omisiunilor sau conduitei inadecvate ceea ce conduce la cresterea gradului de incredere din partea partilor interesate: clienti /autoritati publice /organisme neguvernamentale /consumatori / societatea civila.
- 1.2. Atentia deosebita acordata reclamatiiilor se datoreaza politicii **RAD CERT** care considera ca acestea constituie unul din mijlocele de realizare a feed-back-ului de la clientii sai.

Reactivitatea la reclamatii se asigura prin:

- punerea la dispozitia organizatiei, inca de la solicitare initiala a certificarii, a *Mapei de Documente Informative - MDI-04* care prezinta detaliat modul de tratare pentru fiecare caz in parte: **Apel** sau **Reclamatie**.
- **clientii nu sunt impiedicati** sub nici o forma sa utilizeze aceste cai in caz de nemultumire si nici nu sunt influentati pentru renuntarea la aceste decizii.
- toate apelurile/reclamatiiile sunt inregistrate, analizate si rezolvarea acestora se face **in timp rezonabil si respectand principiul de imparialitate**.
- in structura organizatorica a organismului este prevazuta o structura /compartiment denumita **Comitetul de Apel** cu personal specializat in cazuri de litigii.
- dupa caz, reclamatiiile sunt investigate de conducerea **RAD CERT** sau de o *Comisie de tratare a reclamatiiilor*. Din *Comisie* fac parte persoane cu competenta necesara si care nu au fost implicate in nici o activitate de certificare pentru organizatia reclamata. In tratarea reclamatiiilor se aplica **principiul de echitabilitate**: acordarea unui tratament egal tuturor factorilor implicati.
- reclamatiiile fundamentate sunt urmate de un **Program de masuri** in functie de gravitatea constatarilor pentru a nu periclita imaginea organismului RAD CERT dar si pentru o rezolvare rezonabila.
- reclamatiiile si rezultatul investigarii **sunt aduse la cunostinta clientului** in termenul cel mai scurt posibil.

Politica este actualizata permanent functie de obiectivele propuse.