



Procedura de soluționare a apelurilor și reclamațiilor COD: PR_9

Aprobat DG: Dr.ing. Otilia Micu
Semnatura:

Verificat DT: ing. dipl. Elena Georgeta Pașcan
Semnatura:

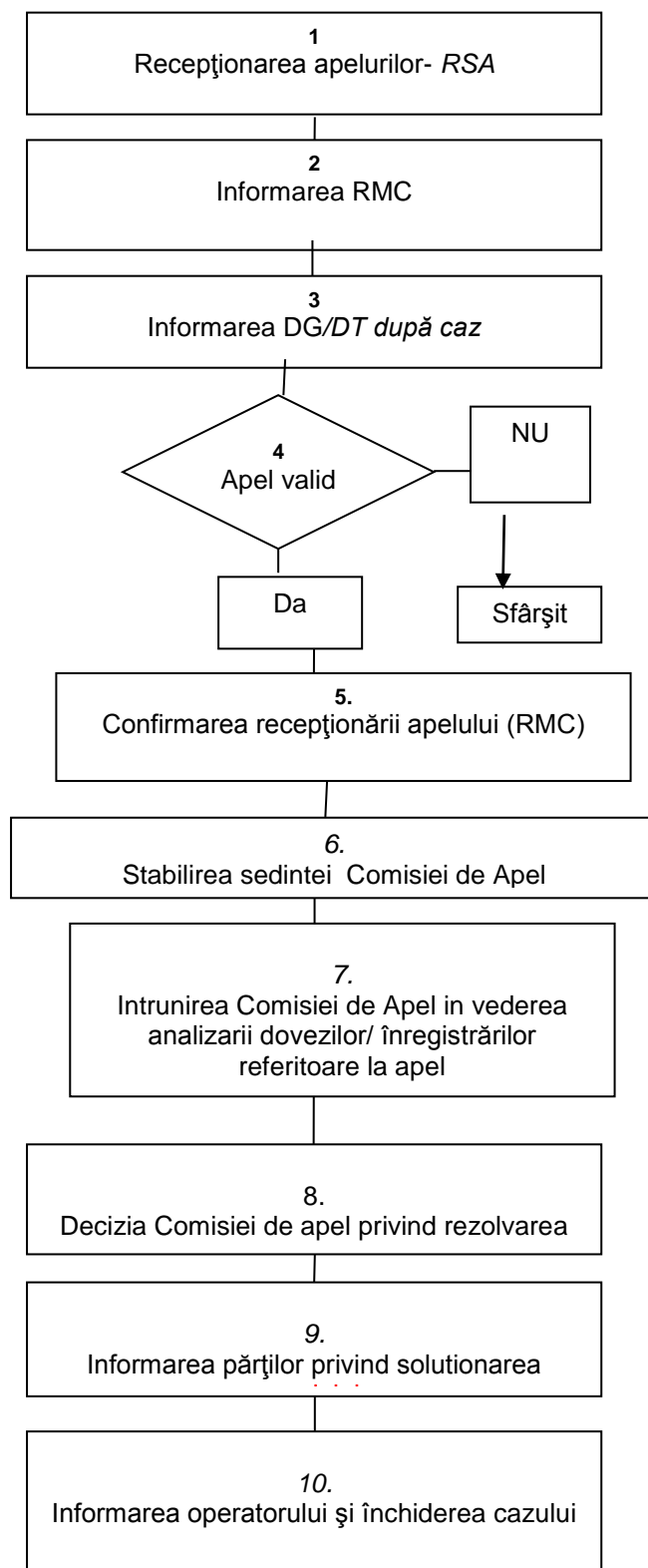
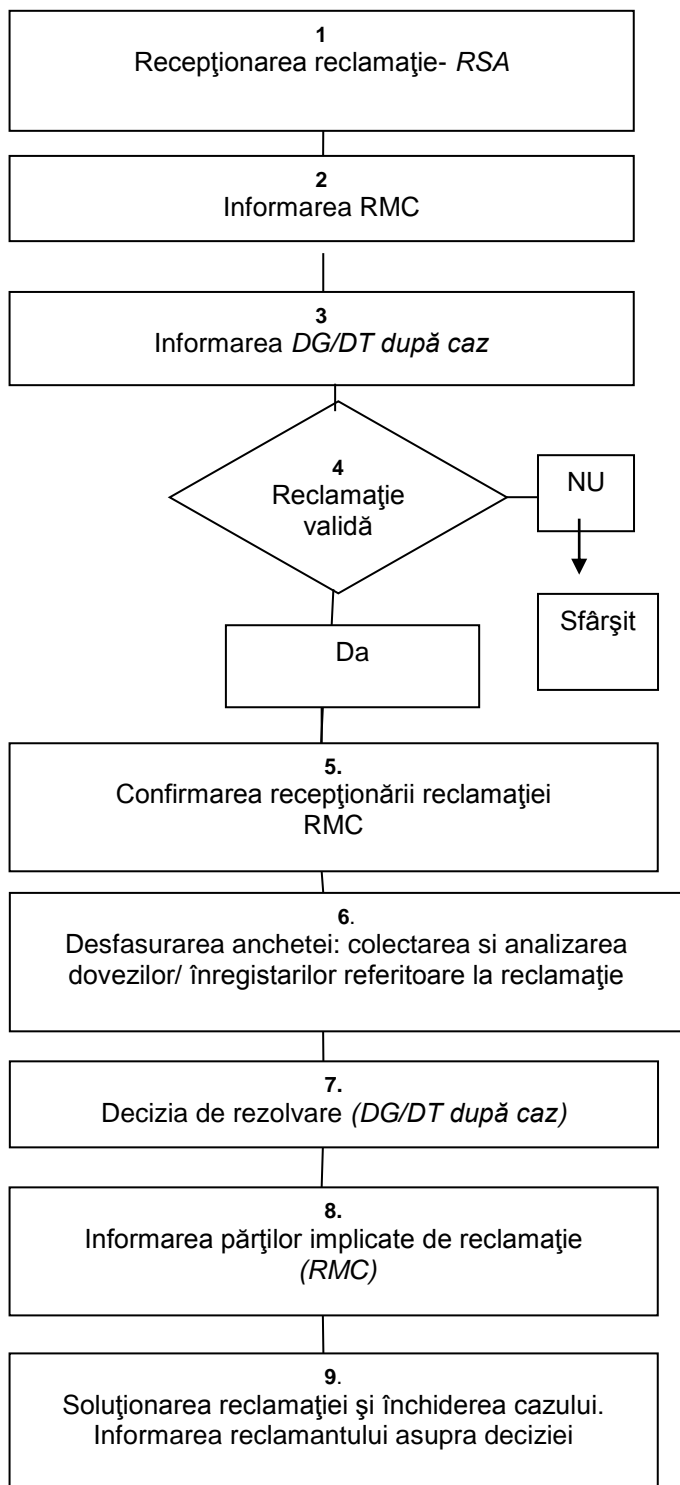
Elaborat RMC: ing. dipl. Paula- Liana Hui
Semnatura:

Toate informațiile din prezentul manual al calității (capitole manualul calității, proceduri, regulamente, formulare) sunt proprietatea Ecoinspect S.R.L. Acestea nu pot fi reproduse sub nici o formă și în nici un scop fără acordul scris al Ecoinspect S.R.L.

Cod document:	PR_9	
Elabrat: RMC	Verificat:DT	Aprobat: DG
Data: 19.06.2017	Data: 19.06.2017	Data: 22.06.2017
Ediția: 1	Revizia: 4	Data intrarii in vigoare: 26.06.2017



Procedura de soluționare a apelurilor și reclamațiilor



Cod document:	PR_9	
Elabrat: RMC	Verificat:DT	Aprobat: DG
Data: 19.06.2017	Data: 19.06.2017	Data: 22.06.2017
Ediția: 1	Revizia: 4	Data intrării în vigoare: 26.06.2017



Procedura de soluționare a apelurilor și reclamațiilor

1. Obiectiv: Prezenta procedură descrie modul de soluționare a apelurilor și reclamațiilor.

2.Scop: Procedura se aplică de către Ecoinspect S.R.L., atunci când în procesul de certificare a produselor se înregistrează reclamații sau apeluri. Reclamația se referă la competența personalului, produsele certificate, modul de utilizare a certificatelor de conformitate/ mărcii de conformitate de către operatori, a folosirii abuzive a certificării date. Nemulțumirile legate de decizia referitoare la certificare se concretizează în apel.

3.Definiții:

Apel- Solicitare adresată OC de către furnizorul elementului inspectat pentru reconsiderarea de către OC a unei decizii pe care a luat-o în legătură cu acel element.

Reclamație- Exprimare a insatisfacției, alta decât apelul, de către orice persoană sau organizație față de OC, referitoare la activitățile acestuia, pentru care se așteaptă un răspuns.

4. Abrevieri:

C.Apel- Comisia de Apel

DG- Director General

DT- Director Tehnic

RMC- Reprezentantul managementului calității

OFIS- Organic Farming Information System

5.Procedura:

Reclamațiile se referă la următoarele:

- nemulțumirile operatorilor față de cerințele de certificare impuse de către Ecoinspect S.R.L.,
- insatisfacție față de personalul OC,
- nemulțumirile venite din partea consumatorilor de produse ecologice, cu privire la certificarea produselor de către Ecoinspect S.R.L.
- sesizările venite din partea altor OC sau MADR cu privire la produsele constatate a fi neconforme, în urma prelevărilor de probe, și/ sau a schimbului de informații între OC sau cu Autoritatea competentă.
- *sesizările venite în sistemul OFIS*
- *orice sesizare care nu poate fi considerată apel.*

În oricare dintre cazuri, reclamațiile se înregistrează atât în Registrul de corespondență (cod document PR_11_F1) de către RSA, cât și în Registrul de evidență a reclamațiilor și apelurilor (cod document PR_9_F1).

Apoi, se va proceda la desfășurarea anchetei, în vederea colectării de informații și documente pt. a stabili cauza reclamației.

Reclamațiile sunt soluționate de către DG sau DT al Ecoinspect S.R.L., după caz, în funcție de obiectul acestora. DG sau DT vor decide măsurile ce trebuie luate în vederea desfășurării anchetei și pot delega responsabilitățile referitoare la anchetă către personalul organizației.

În vederea soluționării reclamațiilor venite prin sistemul OFIS (dar nu numai), se impune cel puțin un control suplimentar la locațiile operatorului pentru determinarea cauzelor ce au condus la semnalarea de încălcări majore la nivel comunitar. De asemenea se va efectua trasabilitatea produselor ce fac obiectul reclamației până la consumatorul final. Costurile privind anchetele demarate sunt suportate de către operator și sunt calculate în conformitate cu Anexa nr. 1 la acordul de certificare (Lista de tarife).

În urma desfășurării anchetei, se va decide rezultatul acesteia. Rezultatul va fi comunicat în scris reclamantului, de către RMC.

În cazul în care un operator este nemulțumit față de decizia referitoare la certificare, sau o consideră nejustă, are dreptul de a recurge la apel, în maxim 30 zile de la primirea documentului justificativ. Apelul vizează numai decizia de certificare. Acesta se face în scris, iar documentul se înregistrează, la fel ca și în cazul reclamațiilor.

Înregistrarea se face atât de către RSA, cât și de către RMC. RMC va înștiința DG și DT, după caz, în vederea stabilirii unei ședințe a Comisiei de Apel, pentru soluționarea apelului. Comisia de Apel va analiza solicitarea

Cod document:	PR_9	
Elaborat: RMC	Verificat:DT	Aprobat: DG
Data: 19.06.2017	Data: 19.06.2017	Data: 22.06.2017
Ediția: 1	Revizia: 4	Data intrarii in vigoare: 26.06.2017



Procedura de soluționare a apelurilor și reclamațiilor

operatorului și toate informațiile și documentele suplimentare prezentate de către operator. În urma ședinței, se va întocmi un Proces verbal, în care se vor menționa documentele analizate, precum și decizia finală referitoare la certificarea operatorului. Operatorul va fi înștiințat asupra deciziei ședinței printr-o adresă scrisă. Este responsabilitatea RMC de a transmite operatorului decizia Comisiei de Apel.

În funcție de decizia Comisiei de Apel, certificarea operatorului poate rămâne neschimbată, sau se poate decide rectificarea certificării inițiale prin emiterea unui alt document oficial justificativ (Certificat de conformitate/ de confirmare a conversiei, împreună cu anexele aferente).

6. Reguli de procedură

Reclamație:

1. RSA recepționează și înregistrează documentul, în registrul de corespondență la secțiunea "Intrări".
2. RMC este informat de către RSA despre primirea reclamației. Apoi, RMC înregistrează documentul în Registrul special privind apelurile și reclamațiile.
3. RMC informează DG *sau* DT cu privire la reclamația în cauză.
4. DG *sau* DT decide dacă reclamația este validă.
5. Dacă este o reclamație validă, RMC confirmă reclamantului recepționarea și înregistrarea reclamației.
6. DG *sau* DT delegă responsabilitățile personalului permanent, în vederea obținerii de informații, documente și înregistrări, în vederea soluționării reclamației. Ancheta poate cuprinde inclusiv evaluări suplimentare, ori prelevare de probe produs, în funcție de caz. În cazul în care, DG este subiectul reclamației, cazul va fi preluat de către Consiliul de Administrație.
7. În urma dovezilor strânse pe parcursul anchetei, DG *sau* DT vor decide soluționarea cazului.
8. RMC este responsabil pentru informarea părților afectate de reclamație, prin e- mail sau fax.
9. RMC va înregistra rezultatul reclamației în registrul special și va încheia cazul, prin informarea reclamantului cu privire la rezultatul anchetei și expedierea deciziei DG *sau* DT.

Apel:

1. RSA recepționează și înregistrează documentul, în registrul de corespondență la secțiunea "Intrări".
2. RMC este informat de către RSA despre primirea apelului. Apoi, RMC înregistrează documentul în Registrul special privind apelurile și reclamațiile.
3. RMC informează DG *sau* DT cu privire la apelul în cauză.
4. DG *sau* DT decid dacă este un apel valid.
5. Dacă se constată că este un apel valid, RMC confirmă apelantului primirea și înregistrarea documentului
6. DG *sau* DT este responsabil de întrunirea Comisiei de Apel, sau poate delega aceste atribuții RMC.
7. Comisia de Apel se întrunește la data stabilită, în vederea analizării cazului, precum și a documentelor și argumentelor aduse de către apelant.
8. În urma ședinței Comisiei de Apel, se întocmește un proces verbal, în care se vor menționa explicit documentele analizate, precum și decizia privind soluționarea apelului.
9. RMC este responsabil pentru informarea părților cu privire la decizia Comisiei de Apel.
10. RMC va informa apelantul cu privire la decizia finală legată de certificare și va înregistra rezultatul în Registrul special.
11. *Decizia Comisiei de Apel nu poate fi contestată ulterior de către apelant. În cazul în care apelantul consideră această decizie nejustă, acesta se va adresa direct instanțelor judecătorești.*

Cod document:	PR_9	
Elaborat: RMC	Verificat:DT	Aprobat: DG
Data: 19.06.2017	Data: 19.06.2017	Data: 22.06.2017
Ediția: 1	Revizia: 4	Data intrarii in vigoare: 26.06.2017



Procedura de soluționare a apelurilor și reclamațiilor

ANEXĂ 1

LISTA DE DIFUZARE

Nume și prenume	Funcția	Exemplar nr.: Ediție : Revizie:	Semnatura și data de primire și retragere	
			A reviziei / ediției aplicabile	A reviziei / ediției retrase
Hui Paula- Liana	RMC	1		
		1		
		4		

Cod document:	PR_9	
Elabrat: RMC	Verificat:DT	Aprobat: DG
Data: 19.06.2017	Data: 19.06.2017	Data: 22.06.2017
Ediția: 1	Revizia: 4	Data intrarii in vigoare: 26.06.2017

