



# 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:

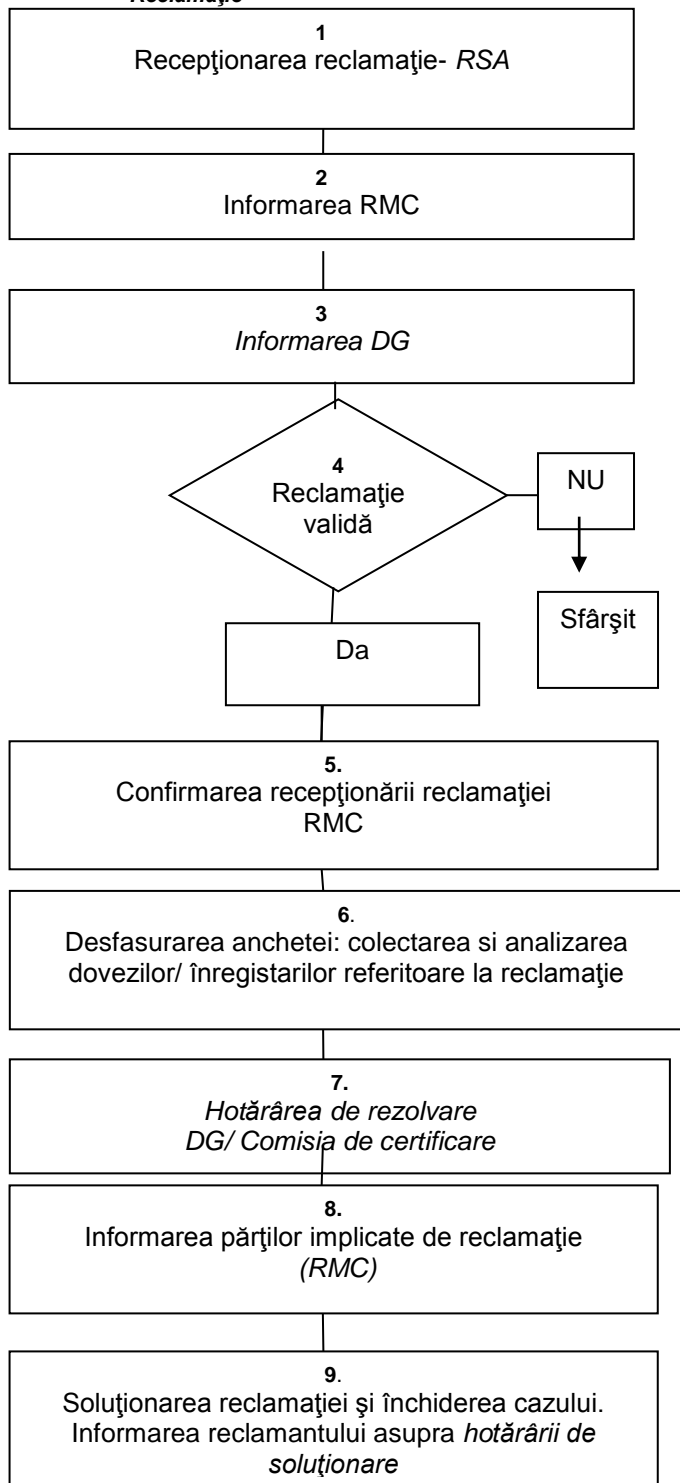
Toate informațiile din prezentul manual al calității (capitole manualul calității, proceduri, regulamente, formulare) sunt proprietatea Ecoinspect S.R.L. Acestea nu pot fi reproduse sub nici o formă și în nici un scop fără acordul scris al Ecoinspect S.R.L.

Cod document:	PR_9	
Elaborat: RMC	Verificat:DT	Aprobat: DG
Data: 15.01.2018	Data: 17.01.2018	Data: 18.02.2018
Ediția: 1	Revizia: 5	Data intrarii in vigoare: 13.02.2018

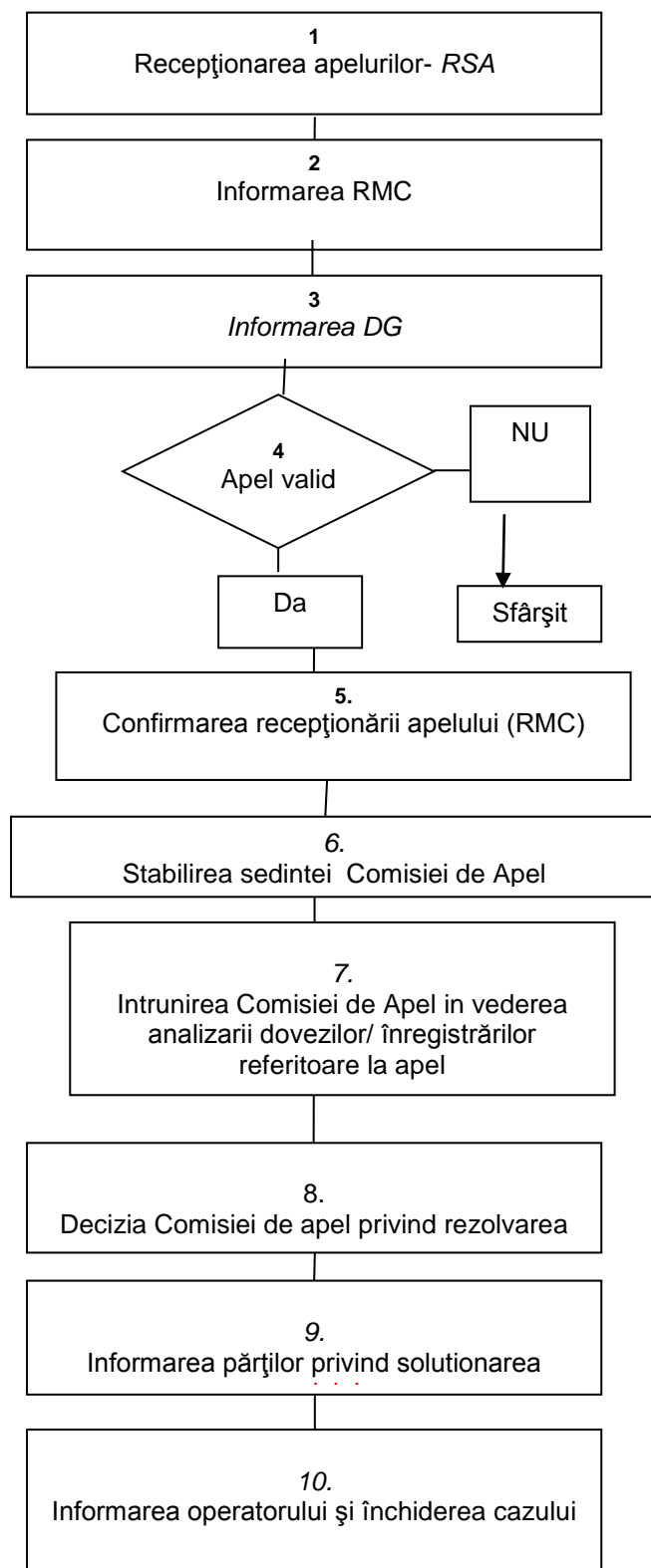


## Procedura de soluționare a apelurilor și reclamațiilor

### Reclamație



### Apel



Cod document:	PR_9	
Elabrat: RMC	Verificat:DT	Aprobat: DG
Data: 15.01.2018	Data: 17.01.2018	Data: 18.02.2018
Ediția: 1	Revizia: 5	Data intrarii in vigoare: 13.02.2018



## Procedura de soluționare a apelurilor și reclamațiilor

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

*Reclamația poate fi legată de un produs certificat. În acest caz, gestionarea reclamației se face de către Comisia de certificare, care decide ce măsuri se impun în vederea soluționării acesteia.*

*Reclamațiile legate de personalul executiv al OC sunt gestionate de către DG. În cazul în care subiectul reclamației este DG, cazul va fi gestionat de către Consiliul de Administrație.*

*Apelurile se referă strict la deciziile de certificare. În cazul unui apel, acesta va fi direcționat Comisiei de Apel spre soluționare.*

**2. Scop:** Procedura se aplică de către Ecoinspect S.R.L., atunci când în procesul de certificare a produselor se înregistrează reclamații sau apeluri.

### 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

**CA-** Consiliul de Administrație

**DG-** Director General

**RMC-** Reprezentantul managementului calității

**RSA-** Responsabil secretariat administrație

**RF-** Responsabil financiar

**OFIS-** Organic Farming Information System

### 5. Procedura:

**Reclamațiile** se referă la următoarele, dar nu se limitează la acestea:

- 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 *legate de personalul executiv* sunt soluționate de către DG al Ecoinspect S.R.L., după caz, în funcție de obiectul acestora. DG decide măsurile ce trebuie luate în vederea desfășurării anchetei și poate delega responsabilitățile referitoare la anchetă către personalul organizației. *Dacă subiectul reclamației este DG, atunci cazul va fi direcționat Consiliului de Administrație.*

În vederea soluționării reclamațiilor *legate de produsele certificate* sau 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. *Aceste cazuri sunt soluționate prin hotărârile Comisiei de certificare, care va decide ce măsuri se impun în vederea soluționării.*

Cod document:	PR_9	
Elaborat: RMC	Verificat: DT	Aprobat: DG
Data: 15.01.2018	Data: 17.01.2018	Data: 18.02.2018
Ediția: 1	Revizia: 5	Data intrării în vigoare: 13.02.2018



## Procedura de soluționare a apelurilor și reclamațiilor

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).

Rezultatul va fi comunicat în scris reclamantului, de către RMC.

**Apelul-** 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.

*Apelurile se tarifează în conformitate cu Lista de tarife în vigoare la data înregistrării apelului. În cazul în care tariful nu este achitat de către apelant, apelul nu va fi direcționat Comisie de Apel. De asemenea, tarifele trebuie achitate de către apelant, indiferent de hotărârea luată de către Comisia de Apel.*

Înregistrarea apelului se face atât de către RSA, cât și de către RMC.

*Dacă tariful este achitat de către apelant, RMC va înștiința DG, în vederea stabilirii unei ședințe a Comisiei de Apel, pentru soluționarea apelului. Comisia de Apel va analiza solicitarea 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 cu privire la reclamația în cauză.
4. DG decide dacă reclamația este validă.
5. Dacă este o reclamație validă, RMC confirmă reclamantului recepționarea și înregistrarea reclamației.
6. DG informează Comisia de Certificare, în cazul în care reclamația este legată de produsele certificate și se stabilește o ședință de dezbateri. În funcție de caz, DG delegă membrilor Comisiei de certificare responsabilități, 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.
7. În cazul în care, DG este subiectul reclamației, cazul va fi preluat de către Consiliul de Administrație.
8. În cazul în care reclamația are legătură cu personalul executiv la OC, DG este cel care va gestiona situația și va decide cu privire la măsurile ce se impun.
9. În urma dovezilor strânse pe parcursul anchetei, DG/ CA/ Comisia de certificare decide soluționarea cazului.
10. RMC este responsabil pentru informarea părților afectate de reclamație, prin e- mail sau fax.
11. RMC va înregistra rezultatul reclamației în registrul special și va încheia cazul, prin informarea reclamantului cu privire la rezultatul anchetei și expedierea deciziei DG/ CA/ Comisiei de Certificare.

#### 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 cu privire la apelul în cauză.
4. DG decide dacă este un apel valid.
5. Dacă se constată că este un apel valid, RMC confirmă apelantului primirea și înregistrarea documentului
6. RF va emite și expedie reclamantului factura proforma ce conține tariful pentru apel, calculat în conformitate cu Lista de tarife în vigoare.

Cod document:	PR_9	
Elaborat: RMC	Verificat:DT	Aprobat: DG
Data: 15.01.2018	Data: 17.01.2018	Data: 18.02.2018
Ediția: 1	Revizia: 5	Data intrarii in vigoare: 13.02.2018



## Procedura de soluționare a apelurilor și reclamațiilor

7. După efectuarea plății facturii proforme de către apelant, se va proceda la organizarea ședinței Comisie de Apel.
8. DG este responsabil de întrunirea Comisiei de Apel, sau poate delega aceste atribuții RMC.
9. Comisia de Apel se întrunește la data stabilită, în vederea analizării cazului, precum și a documentelor și argumentelor aduse de către apelant.
10. În urma ședinței Comisiei de Apel, se întocmește un proces verbal, în care se vor menționa explicit documentele analizate, precum și hotărârea privind soluționarea apelului.
11. RMC este responsabil pentru informarea părților cu privire la hotărârea Comisiei de Apel.
12. RMC va informa apelantul cu privire la decizia finală legată de certificare și va înregistra rezultatul în Registrul de apeluri.
13. Hotărârea 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: 15.01.2018	Data: 17.01.2018	Data: 18.02.2018
Ediția: 1	Revizia: 5	Data intrării în vigoare: 13.02.2018



## 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		
		5		

Cod document:	PR_9	
Elaborat: RMC	Verificat:DT	Aprobat: DG
Data: 15.01.2018	Data: 17.01.2018	Data: 18.02.2018
Ediția: 1	Revizia: 5	Data intrarii in vigoare: 13.02.2018

