



PROCEDURA DE REZOLVARE A RECLAMAȚIILOR ȘI APELURILOR

Ediția; Revizia /Data aplicării	Cod: PR6	
Ed. 1; Rev. 1 / 09.01.2023	Elaborat	Verificat / Aprobat
	RMC	DG

CUPRINS

	Pag.
Indicatorul edițiilor și reviziilor	
1. Scop	3
2. Domeniu de aplicare	3
3. Documente de referință.....	3
4. Definiții și abrevieri	4
5. Reguli de procedură	4
6. Înregistrări.....	6
7. Atribuții și responsabilități.....	7
 Indicatorul edițiilor și reviziilor	 8
Lista de difuzare.....	8
Anexa:	
PR6_A1 Registrul de apeluri si reclamatii	

Ediția; Revizia /Data aplicării	Cod: PR6	
	Elaborat	Verificat / Aprobat
Ed. 1; Rev. 1 / 09.01.2023	RMC	DG

1. SCOP

Prezenta procedură are drept scop definirea modului de tratare a reclamațiilor și apelurilor față de activitatea și deciziile [organismului de control](#) Natural Cert S.R.L.

2. DOMENIU DE APLICARE

Procedura se utilizează în relațiile dintre Natural Cert S.R.L. și :

- clienții săi;
- subcontractanții unor încercări;
- alte organizații implicate sau interesate de activitatea de certificare efectuată de Natural Cert.

Natural Cert are un proces documentat de primire, evaluare și luare a deciziilor referitoare la reclamații și apeluri. Natural Cert înregistrează și urmărește reclamațiile și apelurile, precum și acțiunile întreprinse pentru rezolvarea acestora.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

[Conform actelor normative prevăzute în documentul MC_A5 Lista actelor normative aplicabile](#)

4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

Apel- Solicitare adresată organismului de certificare de către client pentru reconsiderarea unei decizii luate de către acesta.

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

Abrevieri :

- OC-** Organism de control
- AC-** Autoritatea competentă
- AU-** Administrator unic
- DG** – Director General
- RMC-** Responsabil cu Managementul Calității

5. REGULI DE PROCEDURĂ

5.1. Reclamații

5.1.1. Reclamațiile pot fi transmise către Natural Cert via e-mail, la secțiunea observații din raportul de evaluare, scrisori recomandate și eventual cu confirmare de primire sau depuse la sediul Natural Cert. Textul reclamației trebuie să conțină [cel puțin următoarele elemente](#):

- identificarea completă a celui care a făcut reclamația (reclamantului), a organizației din care face parte reclamantul și eventual mijloacele de comunicare (telefon, fax, e-mail etc.)
- natura și detalierea clară a obiectului reclamației.

5.1.2. La primire, orice reclamație se tratează de către Departamentul Administrativ al Natural Cert, astfel:

- se înregistrează în registrul de corespondență
- se înaintează RMC pentru analiză și decizie cu privire la modul de rezolvare.

5.1.3. Directorul General are sarcina de a soluționa reclamațiile, sau poate delega această atribuție Responsabilului cu asigurarea calității.

5.1.4. RMC înregistrează reclamația în registrul de reclamații și apeluri (PR6_A1) și trimite [reclamantului](#) o [notificare](#) de confirmare a primirii reclamației.

Ediția; Revizia /Data aplicării	Cod: PR6	
	Elaborat	Verificat / Aprobat
Ed. 1; Rev. 1 / 09.01.2023	RMC	DG

5.1.5. Dacă reclamația nu este îndreptățită, Directorul General notifică în scris reclamantului motivele pentru care reclamația nu este justificată și nu se acceptă.

5.1.6. Dacă reclamația este justificată, RMC demarează activitatea de colectare a informațiilor privind:

- activitatea la care se referă;
- persoanele implicate în activitatea respectivă;
- documentele care au fost emise,

și le furnizează Directorului General pentru verificare și analiză.

5.1.7. În funcție de domeniul la care se referă, [reclamațiile pot fi referitoare la:](#)

- a) raportul de evaluare,
- b) activitatea organismului de control,
- c) subcontractanții sau colaboratorii [OC](#), etc.
- d) reclamații adresate clienților certificați,
- e) [reclamații recepționate prin OFIS \(Organic Farming Information System\)](#)

Pentru rezolvarea reclamațiilor se procedează astfel:

a) Reclamații privind raportul de evaluare

Clientul căruia pe durata inspecției i-au fost evidențiate [nerespectări](#) cu privire la prevederile normative, în cazul în care [clientul](#) nu este de acord cu constatările [controlului](#), trebuie să precizeze în Raportul de evaluare, pe spațiul destinat acestui scop, argumentele unui eventual dezacord și să semneze. [Informațiile furnizate vor fi analizate de către certificator și DG. În funcție de hotărârea luată, clientul va fi informat în decizia referitoare la certificare.](#)

b) Reclamații privind activitatea OC

Toate reclamațiile privind activitatea Natural Cert, la orice nivel, trebuie transmise la sediul OC, în atenția Responsabilului cu Managementul Calității, care va trebui să verifice reclamația și să procedeze la informarea Directorului General. De asemenea, Responsabilul cu Managementul Calității trebuie să confirme primirea reclamației.

Imediat după recepționarea reclamației, acesta evaluează situația în funcție de conținutul acesteia și de conformitatea cu legislația în vigoare și anunță fără întârziere Directorul General.

În funcție de obiectul reclamației, se va informa imediat autoritatea competentă și celelalte OC-uri și se va proceda la aplicarea măsurii de blocare de la comercializare [cu indicații la metoda de producție ecologică a loturilor afectate](#) (produselor incriminate) pentru întreaga perioadă a investigației.

Modul de soluționare a reclamației este în sarcina Directorului General. În mod uzual, orice reclamație referitoare la un produs certificat implică demararea unei [anchete oficiale](#), în cadrul căreia se poate proceda inclusiv la efectuarea unui control suplimentar la operator.

Perioada investigației nu poate depăși termenul de 60 de zile calendaristice.

Rezultatul investigației va fi comunicat clientului de către Responsabilul cu Managementul Calității. De asemenea, Directorul General va informa autoritatea competentă și celelalte OC-uri cu privire la rezultatul investigației și măsurile care se impun (dacă este cazul).

c) Reclamații datorate subcontractanților sau colaboratorilor

Dacă reclamația se datorează unui colaborator, subcontractant, etc. al Natural Cert, [Directorul General](#) întreprinde acțiunile necesare în relațiile cu aceștia. [Acțiunile întreprinse trebuie cuprindă informarea subcontractorului/ colaboratorului și stabilirea de comun acord a măsurilor adecvate care să conducă la rezolvarea reclamației. Reclamantul va fi informat cu privire la rezultatul acțiunilor întreprinse de către OC.](#)

d) Reclamații adresate clienților

Toți clienții OC trebuie să păstreze într-un registru toate reclamațiile primite referitoare la produsele care fac obiectul activității de control și certificare. Aceste înregistrări trebuie să fie puse la dispoziția inspectorului Natural Cert cu ocazia vizitelor de control sau la cererea expresă a OC. Orice reclamație referitoare la conformitatea produselor cu normele în vigoare privind agricultura ecologică (ex: identificarea de [contaminați în produsele certificate](#), [identificarea de OMG sau derivate din OMG în produse](#), etc.) trebuie comunicate imediat către Natural Cert și se va expedia [planul de măsuri corective](#) întreprinse de client în vederea remedierii încălcării sau suspiciunii de contaminare cu substanțe interzise în metoda de producție ecologică.

Ediția; Revizia /Data aplicării	Cod: PR6	
	Elaborat	Verificat / Aprobat
Ed. 1; Rev. 1 / 09.01.2023	RMC	DG

e) În cazul recepționării **reclamațiilor venite prin sistemul informatic OFIS** (Organic Farming Information System), Natural Cert va lua imediat măsuri adecvate de informare a clientului implicat în reclamație și va proceda la blocarea loturilor sau produselor incriminate. Directorul General are obligația de a demara investigația și de a comunica autorității competente în termen de 10 zile calendaristice rezultatul investigației, precum și documentele aferente. În cazul în care autoritatea competentă va solicita și alte documente suplimentare, se va avea în vedere ca răspunsul pe care autoritatea competentă trebuie să îl furnizeze statului membru care a anunțat reclamația, să se poată încadra în termen de 30 de zile calendaristice de la data informării inițiale.

În orice caz (acțiunile enumerate mai jos se aplică și în cazul reclamațiilor de la punctul b)), atunci când se suspectează că un produs obținut, pregătit, importat sau primit de la un alt operator nu respectă cerințele normative, operatorul:

- (a) identifică și izolează produsul în cauză;
- (b) verifică dacă suspiciunea poate fi probată;
- (c) nu plasează produsul în cauză pe piață ca produs ecologic sau în conversie și nu îl utilizează în producția ecologică, decât dacă suspiciunea poate fi exclusă;
- (d) în cazul în care suspiciunea este probată sau în cazul în care nu poate fi exclusă, informează imediat organismul de control, prezentând elementele disponibile, după caz;
- (e) cooperează pe deplin cu organismul de control în cadrul verificării și identificării motivelor de nerespectare suspectată.

În funcția de rezultatele anchetei oficiale, produsele incriminate își pot păstra statutul ecologic/ în conversie sau se poate aplica măsura declasării lotului incriminat. Dacă se probează faptul că lotul respectiv nu este sigur pentru consumul uman/ în hrana animalelor, atunci întregul lot trebuie distrus. Dacă lotul este sigur pentru utilizarea ca aliment/ furaj, lotul se retrage/ recheamă și se retrag indicațiile la metoda de producție ecologică, produsul fiind reetichetat fără indicații la metoda ecologică.

Oricare ar fi rezultatul anchetei, acesta trebuie comunicat tuturor părților interesate (ex. client, autoritate competentă, celelalte OC-uri).

5.1.8. Persoanele implicate în verificarea, soluționarea și aprobarea **metodei de gestionare** a unei reclamații sau unui apel nu pot fi persoane care au furnizat consultanță pentru, sau au fost angajați ai clientului care a înaintat reclamația sau apelul, timp de 2 ani de la încheierea consultanței sau a angajării.

5.1.9. Toate reclamațiile și modul de tratare a acestora se aduce la cunoștința Comisiei de Imparțialitate.

5.1.10. În cazul unor reclamații grave, indiferent dacă acestea privesc sistemul calității sau activitatea tehnică a organismului, Președintele Comisiei de Imparțialitate dispune inițierea imediată a unui audit intern neprogramat asupra domeniului implicat sau a întregului sistem, în funcție de obiectul reclamației. Managerul Natural Cert comunică reclamantului, organismului de acreditare și altor părți interesate, acțiunile corective și soluționarea acestora.

5.1.11. Alte reclamații decât cele de la punctele 5.1.7.a; 5.1.7.b, 5.1.7. c. și 5.1.7 d.

În funcție de natura și de conținutul reclamației, Directorul General Natural Cert analizează, dispune sau întreprinde măsuri corespunzătoare.

5.1.12. Departamentul administrativ are responsabilitatea transmiterii răspunsului la reclamant, prin scrisoare recomandată sau e-mail.

5.1.13. Gestionarea reclamațiilor

Reclamația, împreună cu o copie a răspunsului se înregistrează sub același număr în registrul de reclamații (PR6_A1) și se îndosariază în dosarul reclamațiilor. Această operație cade în sarcina RMC.

Ediția; Revizia /Data aplicării	Cod: PR6	
	Elaborat	Verificat / Aprobat
Ed. 1; Rev. 1 / 09.01.2023	RMC	DG

5.2. Apeluri

5.2.1. Împotriva hotărârii de neacordare, suspendare sau retragere a [certificatului](#), operatorul poate face apel către Natural Cert în termen de maximum 15 zile de la comunicarea [deciziei referitoare la certificare](#). Acesta, poate prezenta un apel scris împotriva deciziei de certificare, care va fi recepționat, de către Responsabilul cu Managementul Calității.

5.2.2. Apelul este înregistrat de către Responsabilul Departamentului Administrativ (RDA) în registrul de corespondență, [apoi este direcționat RMC](#).

5.2.3. Responsabilul cu Managementul Calității trebuie să înregistreze apelul [în registrul special de apeluri și reclamații](#) (PR6_A1) și să confirme primirea apelului. De asemenea, acesta are sarcina de a notifica Comisia de Apel referitor la apelul înregistrat și trebuie să convoace ședința Comisiei de Apel. [Ținând seama de posibilele conflicte de interes, RMC are obligația de a transmite odată cu convocatorul ședinței și lista de clienți ai OC pentru a oferi membrilor Comisiei de Apel posibilitatea de a-și declara posibilele conflicte de interes. Membrul care declară incompatibilitate cu clientul apelant, nu va participa la dezbateri și la ședință. Hotărârea va fi luată de către ceilalți doi membri și o persoană delegată de OC care nu a fost implicată în nicio etapă a procesului de certificare.](#)

5.2.4. Membri Comisiei de Apel nu fac parte dintre angajații societății și nu sunt implicați în procesul de inspecție și certificare.

5.2.5. În cel mult 15 de zile lucrătoare de la data înregistrării apelului, Comisia de Apel trebuie să ia o [hotărâre](#) cu privire la ridicarea sau menținerea deciziei de certificare și informează clientul prin intermediul Responsabilului cu asigurarea calității. [În urma ședințelor Comisiei de Apel se întocmește un Proces verbal în care se consemnează inclusiv hotărârea luată în urma analizării situației și a votului.](#)

5.2.6. Comisia de Apel poate să solicite clientului reclamant și alte documente/ informații în vederea analizării, concluzionării și formulării unei hotărâri.

5.2.7. Dacă la prezentarea apelului este prevăzută anexarea rezultatelor analizelor, acestea vor fi prezentate sub forma de Rapoarte de proba/încercare a laboratoarelor acreditate conform normelor ISO/IEC 17025: 2018 (în forma actualizată) și care utilizează metode de analizare acreditate.

5.2.8. Modul de soluționare a apelului este [responsabilitatea](#) Comisiei de Apel. [Hotărârea luată în urma ședinței](#) va fi comunicată clientului apelant în termen de cel mult 3 zile de la data întrunirii Comisiei de Apel și formularea hotărârii. [Hotărârea Comisiei de Apel este comunicată clientului de către RMC.](#)

6. ÎNREGISTRĂRI

- Reclamația, apelul - document primar, redactat de către reclamant
- PR6_A1 Registrul de apeluri si reclamații

7. ATRIBUȚII ȘI RESPONSABILITĂȚI

Directorul General Natural Cert are următoarele responsabilități:

- dispune măsuri concrete de soluționare a reclamației,
- urmărește realizarea acțiunilor corective,
- în cazul unor reclamații grave dispune auditarea activităților implicate,
- analizează reclamația și decide modul de soluționare a acesteia,
- aprobă acțiunile corective ca urmare a reclamațiilor apărute.

Responsabilul managementului calitatii are următoarele responsabilități:

- înregistrează reclamația în registrul de reclamații (PR6_A1),
- întreprinde acțiunile corective rezultate în urma reclamațiilor privind sistemul calității,
- propune acțiuni preventive pentru eliminarea cauzelor reclamației și repetării acesteia,

Ediția; Revizia /Data aplicării	Cod: PR6	
	Elaborat	Verificat / Aprobat
Ed. 1; Rev. 1 / 09.01.2023	RMC	DG

- arhivează reclamațiile și documentele reieșite în urma acțiunilor inițiale,
- confirmă înregistrarea apelurilor,
- notifică Comisia de Apel și convoacă ședința Comisia de Apel,
- informează clientul cu privire la [hotărârea](#) Comisiei de Apel.

Comisia de Apel are următoarele responsabilități:

- Analizează informațiile și documentele referitoare la apel,
- Dacă consideră oportun, poate solicita informații suplimentare cu privire la documentele sau raționamentele tehnice profesionale ce au stat la baza luării deciziei referitoare la certificare,
- la hotărârea de menținere sau ridicare a măsurilor impuse de către OC ca urmare a constatării de nerespectări ale schemei de certificare,
- Poate impune măsuri suplimentare față de cele dispuse de către OC la momentul certificării.

Ediția; Revizia /Data aplicării	Cod: PR6	
	Elaborat	Verificat / Aprobant
Ed. 1; Rev. 1 / 09.01.2023	RMC	DG

INDICATORUL EDIȚIILOR ȘI REVIZIILOR

Ediția; Revizia /Data aplicării	Numarul capitolului revizuit	Cod: PR6	
		Elaborat	Verificat / Aprobat
Ed. 1; Rev. 1 / 09.01.2023	1, 3, 5, 7	RMC	DG

LISTA DE DIFUZARE

Nume și prenume	Funcția	Exemplar nr.: Ediție: Revizie:	Semnătura și data de primire și retragere	
			A reviziei / ediției aplicabile	A reviziei / ediției retrase
		1		
		1		
		0		
		1		
		1		
		0		
		1		
		1		
		0		

Ediția; Revizia /Data aplicării	Cod: PR6	
	Elaborat	Verificat / Aprobat
Ed. 1; Rev. 1 / 09.01.2023	RMC	DG