



**Procedura**  
**RECLAMAȚII**  
COD: SRAC - PS-07 ECO

**Aprobat**  
**DIRECTOR GENERAL**  
**ing. Mihaela Cristea**

Ediție: 3  
Revizie: 1

Data intrării în vigoare: 22.10.2024

	Nume	Funcție	Data	Semnătura
Verificat	Dr. Ing. Cristinel Roncea	Director Tehnic	22.10.2024	
Elaborat	Ing. Livia Safta	RMC	22.10.2024	

	<b>Procedura RECLAMAȚII</b>	COD : SRAC-PS-07 ECO
		Ed. 3
		Rev.1

### LISTA ACTUALIZĂRILOR

Editia	Revizia	Continutul modificarii	Pag. modificata	Data
1	0	Elaborare inițială	-	25.05.2015
2	0	Recodificare procedura	-	10.10.2017
2	1	Restructurarea procedurii in forma tabelara ce include si diagrama de flux. Preluare activități Director Tehnic Adjunct Produse Agroalimentare de catre RMC si RAIC Inlocuirea Comitetului Director cu Comisia pentru Tratarea Reclamatiiilor	Toate	21.02.2017
2	2	Eliminarea diagramei flux din cadrul procedurii ramanand doar forma tabelara.	Toate	30.08.2019
3	0	Actualizare conform Regulament (UE) 848/2018	Toate	28.12.2021
3	1	<a href="#">Detaliere reclamații cu privire la produsele certificate</a>	4, 5	<a href="#">22.10.2024</a>

	<b>Procedura RECLAMAȚII</b>	COD : SRAC-PS-07 ECO
		Ed. 3
		Rev.1

## 1. SCOP

Prezenta procedură descrie modul de tratare a reclamațiilor privind activitatea de control și certificare a produselor ecologice, evaluatorii / experții, sau produsele operatorilor certificați de SRAC.

## 2. DOMENIU

Procedura se aplică în tratarea reclamațiilor referitoare la:

- A) Activitatea de inspecție și certificare produse ecologice pentru toate grupele de produse pentru care SRAC deține acreditare și aprobare.
- B) Produsele operatorilor certificați de SRAC
- C) Personalul sau serviciile SRAC

## 3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ:

### 3.1. Legislație:

- **Regulament European (UE) 2018/848** privind producția ecologică și etichetarea produselor ecologice și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 834/2007 al Consiliului împreună cu toate Regulamentele Delegate și Regulamentele de punere în aplicare, denumit în continuare Regulament (UE) 848/2018
- **Regulamentul (UE) 2017 / 625** privind controalele oficiale și alte activități oficiale efectuate pentru a asigura aplicarea legislației privind alimentele și furajele, a normelor privind sănătatea și bunăstarea animalelor, sănătatea plantelor și produsele de protecție a plantelor împreună cu toate Regulamentele Delegate și Regulamentele de punere în aplicare, denumit în continuare Regulament (UE) 625/2017
- **Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2000** privind produsele agroalimentare ecologice, aprobată prin Legea nr. 38/2001, cu modificările și completările ulterioare;
- **Ordinul nr. 312/2021** privind organizarea sistemului de control și certificare, de aprobare a organismelor de control și de supraveghere a activității acestora în agricultura ecologică, numit în continuare Ordin nr. 312/2021
- Alte regulamente europene și legislația națională asociată aplicării Regulamentului (UE) nr. 2018/848

### 3.2. Standarde de referință pentru acreditare:

- **SR EN ISO/CEI 17065:2013** - Evaluarea conformității. Cerințe pentru organisme care certifică produse, procese și servicii.

### 3.3. Alte documente:


- **RS-8.3 OR** - Regulament specific de acreditare în domeniul de aplicare al Regulamentului (UE) nr.848/2018 al Parlamentului și al Consiliului privind producția ecologică și etichetarea produselor ecologice
- **RENAR RE-01** - Regulament pentru acreditare
- **RENAR RE-02** - Regulament privind utilizarea mărcii naționale de acreditare
- **RENAR RS-4 PR.2** – Regulament specific de acreditare în domeniul acreditării organismelor de certificare produse conform SR EN ISO/CEI 17065:2013
- **EA-3/12 M:2020** - EA Policy for the Accreditation of Organic Production Certification

## 4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI:

### 4.1 Definiții:

Prezentul document utilizează terminologia și definițiile din documentele de referință precum și terminologia și definițiile din:

- **SR EN ISO 9000:2015** – Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular

	<b>Procedura RECLAMAȚII</b>	COD : SRAC-PS-07 ECO
		Ed. 3
		Rev.1

- **SR EN ISO/CEI 17000:2005** – Evaluarea conformității. Vocabular și principii generale;
- **RECLAMAȚIE** - Exprimare a insatisfacției, alta decât apelul, de către orice persoană sau organizație adresată către SRAC, referitoare la activitățile organismului, pentru care se așteaptă un răspuns (conform SR EN ISO 17000/2005)

#### 4.2. Prescurtări

DG	Director General
DT	Director Tehnic
RAIC	Responsabil Activități de Inspecție și Certificare
RMC	Responsabilul Sistemului de Management OIC ECO (denumire sinonima cu Re prezentantul Managementului pentru Calitate)
IN	Inspector
CTR	Comisie Tratare Reclamații
SRAC	SRAC CERT S.R.L.
OIC ECO	Organism de Control Produse Ecologice din cadrul SRAC CERT S.R.L., (sinonim OC ECO)

#### 5. DESCRIEREA ACTIVITĂȚILOR:

Nr. crt.	Activitate / Proces	Documente/ Înregistrări	Responsabili
<b>5.1. Primirea și înregistrarea reclamațiilor</b>	<p><b>Primirea și înregistrarea reclamațiilor</b></p> <p>Reclamațiile primite în scris sunt înregistrate în Registrul de intrări / ieșiri</p> <p>Potentul trebuie să furnizeze ca minim, următoarele date:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Data identificare reclamant: Nume și prenume (sau denumirea organizației reclamante), Adresă, Telefon / mail de contact,</li> <li>- Date care să permită identificarea celui reclamat,</li> <li>- Obiectul reclamației. Descrierea trebuie să se bazeze pe date, nume și fapte concrete, de la care să se poată porni investigația.</li> </ul> <p>Nu se admit reclamații anonime.</p> <p>Reclamația se poate depune în maxim 30 zile de la evenimentul reclamat.</p> <p>Se completează datele referitoare la reclamație în <i>"Registru de reclamații"</i> sau în <i>"Registru de notificări și alerte"</i> în funcție de natura reclamației</p>	<p>Registrul de intrări / ieșiri</p> <p>Registru de reclamații FPS-07.01 ECO</p> <p><a href="#">Registru de notificări și alerte FPS-14.06 ECO</a></p>	RMC
<b>5.2. Confirmarea oficială a reclamației</b>	<p><b>Confirmarea oficială a reclamației către reclamant</b></p> <p>RMC și RAIC analizează informațiile primite prin intermediul reclamației și decid dacă este întemeiată și se încadrează în cele 3 categorii de reclamații de la pct. 5.3. pentru a putea fi tratată conform prezentei proceduri.</p> <p>Se aduce la cunoștința Directorului General reclamația primită și dacă este sau nu întemeiată (<a href="#">excepție în cazul punctului 2. B - Produsele operatorilor certificați de SRAC</a>) .</p> <p>Se confirmă reclamantului printr-o adresă oficială cu privire la primirea și tratarea/netratarea reclamației în termen de 7 zile de la primire.</p> <p>În cazul în care reclamația nu va fi tratată, se vor aduce la cunoștința reclamantului motivele care au stat la baza netratării.</p>	Adresa oficială	RMC
<b>5.3. Analiza reclamației</b>	<p><b>Analiza reclamației</b></p> <p>Procesul de tratare a reclamațiilor se supune cerințelor de confidențialitate.</p> <p>Pentru tratarea reclamațiilor întemeiate se va da o Decizie de constituirea a unui Comitet din care fac parte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- RMC,</li> </ul>	Documente și dovezi ale reclamației Decizie privind	RMC




## Procedura RECLAMAȚII

COD : SRAC-PS-07 ECO

Ed. 3

Rev.1

Nr. crt.	Activitate / Proces	Documente/ Înregistrări	Respon sabili
	<ul style="list-style-type: none"><li>- RAIC,</li><li>- un reprezentant al managementului de vârf</li><li>- opțional, un expert sau evaluator (după caz), altul decât cel care a fost implicat în activitățile de inspecție și certificare ale produselor/clientului în cauză</li></ul> <p>RMC verifică ca nici un membru al CTR implicat în analiza sau soluționarea reclamației să nu aibă conflict de interese cu reclamantul sau reclamatul.</p> <p>În cazul reclamațiilor referitoare la produsele certificate, reclamația va fi gestionată conform IL-14.01 ECO Tratarea cazurilor de contaminări</p> <p>În funcție de categoria în care se încadrează, reclamația va fi tratată după cum urmează:</p> <p><b>a) Reclamații referitoare la activitatea de inspecție și certificare produse ecologice</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Se verifică dacă datele sunt suficiente sau nu. Dacă datele nu sunt suficiente pentru luarea unei decizii corecte, CTR desemnează o persoană responsabilă pentru completarea lor.</li></ul> <p>Se vor colecta și verifica toate informațiile necesare pentru a se putea lua o decizie corectă.</p> <p><b>b) Reclamații referitoare la produsele operatorilor certificați de SRAC</b></p> <p>Reclamația va fi gestionată conform IL-14.01 ECO Tratarea cazurilor de contaminări.</p> <p>În cazul reclamațiilor referitoare la produsele operatorilor certificați de SRAC se pot aplica sancțiuni în conformitate cu catalogul de neconformități și sancțiuni SRAC, sancțiuni care pot avea impact asupra certificării ecologice a produselor (reducere, retragere, suspendare etc).</p> <p><b>c) Reclamații referitoare la personalul sau serviciile SRAC</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- RMC informează evaluatorul/expertul sau personalul la adresa căruia s-a primit reclamația și îi solicită punctul de vedere și eventuale informații suplimentare;</li><li>- Se verifică completitudinea datelor (a se vedea punctul a) Reclamații referitoare la activitatea de inspecție și certificare produse ecologice);</li><li>- RMC propune corecții, acțiuni corective / preventive, după caz., pe care le prezintă CTR.</li><li>- CTR decide dacă măsurile propuse sunt acceptabile și în caz afirmativ le aprobă sau, dacă ele nu sunt potrivite stabilește altele adecvate.</li><li>- RMC informează evaluatorul/ expertul privind măsurile luate</li></ul>	constituirea CTR	
<b>5.4. Decizia privind soluționarea reclamației</b>	<p><b>Decizia privind soluționarea reclamației</b></p> <p>După ce se colectează și se analizează în cadrul CTR suficiente dovezi și informații, se ia decizia de soluționare a reclamației prin întocmirea unui Proces verbal de analiza a reclamației</p> <p>Decizia este luată sau validată de o persoană din CTR ce nu a fost implicată în procesul de control și certificare legate de reclamație.</p> <p>Durata de rezolvare a unei reclamații este de regulă, de maxim 30 zile de la data primirii.</p> <p>Dacă, din motive obiective, rezolvarea reclamației necesită un interval mai mare de 30 de zile, RMC informează în scris petentul de stadiul tratării</p>	Proces verbal	CTR

	<b>Procedura RECLAMAȚII</b>	COD : SRAC-PS-07 ECO
		Ed. 3
		Rev.1

Nr. crt.	Activitate / Proces	Documente/ Înregistrări	Respon sabili
	reclamației. RMC verifică modul de rezolvare a reclamației la termenele stabilite.		
<b>5.5. Comunicarea deciziei</b>	<b>Comunicarea deciziei</b> RAIC împreună cu RMC formulează răspunsurile către reclamant. Răspunsurile sunt aprobate în cadrul CTR de reprezentantul managementului de vârf. RMC transmite reclamantului răspunsul privind reclamația care conține modul de rezolvare a reclamației.	Adrese	RMC
<b>5.6. Monitorizarea reclamațiilor</b>	<b>Monitorizarea reclamațiilor</b> RMC arhivează documentele privind reclamația și înregistrează informațiile în registru de reclamații. În cazul reclamațiilor justificate, în cadrul CTR se stabilesc corecțiile / acțiunile corective / preventive și responsabili pentru implementarea lor și se transmit factorilor implicați. RMC verifică modul de implementare și respectarea termenelor și comunică cele constatate RAIC. Reclamațiile constituie date de intrare pentru analiza efectuată de management. Modul de tratare al reclamațiilor este verificat în cadrul auditurilor interne.	FPS-07.01 ECO Registru reclamații	RMC

## 6. ÎNREGISTRĂRI

FPS-07.01 ECO - Registru reclamații

Decizie privind constituirea CTR

## 7. ANEXE : -