



## 1. SCOP

1.1 Prezenta procedura documenteaza modul in care CertRom - OIC asigura primirea, validarea, investigarea si tratarea reclamatiiilor care ii sunt adresate.

## 2. DOMENIU

2.1. Procedura se aplica de catre personalul desemnat din CertRom - OIC, pentru tratarea reclamatiiilor.

2.2. Reclamatiiile pot fi facute de:

a) solicitantii de certificare si clientii certificati – privind nerespectarea prevederilor contractuale;

b) organizatii de terta parte/persoane fizice - referitoare la operatorii certificati de CertRom - OIC.

## 3. DEFINITII SI PRESCURTARI

3.1. Termenii utilizati in prezenta procedura sunt definiti in SR EN ISO 9000:2015 “Sisteme de management al calitatii – Principii fundamentale si vocabular”, SR EN ISO/ CEI 17000:2005 ”Evaluarea conformitatii. Vocabular si principii generale” si in „Manualul Sistemului de Management pentru certificarea conformitatii produselor agroalimentare rezultate din productia ecologica”, cod: MSM-01/PE.

3.2. **Reclamatie** \* - plangere prin care se cere ceva sau aduc invinuiri cuiva.

- plangere din partea unei organizatii sau a unei persoane fizice privitor la desfasurarea procesului de inspectie / certificare, de functionare a CertRom - OIC sau a societatiilor / operatorilor cu produse agroalimentare rezultate din agricultura ecologica certificate de CertRom - OIC.

3.3. Prescurtari

CC - Consiliul de Certificare

DG - Director General

DAdj - Director Adjunct

DEx - Director Executiv

MSM-01/PE – Manualul SM pt. certificarea produselor agroalimentare rezultate din productia ecologica

OIC - Organism de inspectie si certificare

RMC - Responsabil Management Calitate

SM - Sistem de Management

## 4. DOCUMENTE DE REFERINTA

SR EN ISO/ CEI 17021-1:2015	Evaluarea conformitatii. Cerinte pentru organisme care efectueaza audit si certificare ale sistemelor de management.
SR ISO 10002:2005	Managementul calitatii. Satisfactia clientului. Linii directoare pentru tratarea reclamatiiilor in cadrul organizatiilor
SR EN ISO/CEI 17065:2013	Evaluarea conformitatii.Cerinte pentru organisme care certifica produse, procese si servicii
SR EN ISO/ CEI 17000:2005	Evaluarea conformitatii. Vocabular si principii generale
SR EN ISO 9000:2015	Sisteme de management al calitatii. Principii fundamentale si Vocabular.
MSM-01/PE	Manualul Sistemului de Management pentru certificarea conformitatii produselor agroalimentare rezultate din productia ecologica
RS-8.3 OR-2	Regulament specific de acreditare in domeniul de aplicare al Regulamentului (CE) nr. 834/2007 al Consiliului privind productia ecologica



Proprietate: S.C CertRom S.R.L.

## TRATAREA RECLAMATIILOR

Cod: PSQ-09.03

Pag.4/7

Ed. 5 / Rev. 3

RS-4 PR.2

Regulament specific de acreditare pentru organismele care certifică produse, procese și servicii conform SR EN ISO/CEI 17065:2013

ORDIN nr. 895 din 19 august 2016

pentru aprobarea regulilor privind organizarea sistemului de inspecție și certificare, de aprobare a organismelor de inspecție și certificare / organismelor de control și de supraveghere a activității organismelor de control, în agricultura ecologică



## 5. RESPONSABILITATI

### 5.1. Directorul General

- numeste Comisia de analiza a reclamatiiilor;
- supune reclamatia spre analiza Comisiei de analiza a reclamatiiilor;
- semneaza scrisoarea de raspuns transmisa reclamantului.

### 5.2. Comisia de analiza a reclamatiiilor

- este condusa de Directorul Adjunct;
- rezolva reclamatiiile adresate CertRom - OIC;
- solicita, daca este cazul, obtinerea de informatii suplimentare;
- supune spre aprobare Directorului General scrisoarea de raspuns catre reclamant.

### 5.3. Director Executiv

- asigura, la cerere informatiile necesare pentru activitatile de evaluare executate de CertRom - OIC necesare pentru rezolvarea reclamatiiilor;
- asigura, la cerere, efectuarea unei inspectii neprogramate pentru verificarea reclamatiei facute de organizatii de terta parte / persoane fizice / operatori referitor la activitatea reclamata.

### 5.4. Secretariatul CertRom

- inregistreaza reclamatia in Registrul de reclamatii / apeluri, cod: PSQ-09.03-F-02 si confirma reclamantului primirea si inregistrarea reclamatiei;
- pune la dispozitia Comisiei de analiza reclamatii documentele de lucru necesare, cum ar fi: dosarul de inspectie / certificare al operatorului, procedurile Sistemului de Management al CertRom - OIC si formularele de lucru necesare etc.;
- asigura la cererea reclamantului toate informatiile legate de stadiul tratarii reclamatiei;
- asigura inregistrarea, multiplicarea si transmiterea catre reclamant a scrisorii cu decizia Comisiei de analiza reclamatii CertRom - OIC;
- preia documentele rezultate in urma unei sesiuni de lucru a Comisiei de analiza reclamatii, le inregistreaza si le indosariaza in Dosarul Comisiei de analiza reclamatii.

## 6. MOD DE LUCRU

### 6.1. Generalitati.

6.1.1. Politica CertRom - OIC in domeniul tratarii reclamatiiilor are la baza urmatoarele principii esentiale:

- tratarea impartiala si confidentiala a reclamatiiilor;
- dreptul si accesul liber al tuturor entitatilor de a adresa reclamatii;
- separarea stricta a nivelurilor de tratare a reclamatiiilor;
- respectarea prevederilor legale privind rezolvarea la timp a reclamatiiilor;
- intreprinderea actiunilor corective si preventive care se impun pentru rezolvarea adecvata a acestora;
- evidenta, accesul si pastrarea tuturor inregistrarilor referitoare la reclamatii, precum si a actiunilor corective care s-au impus.

6.1.2. Reclamatiiile se pot face de catre:

- a) operatori aflati in relatii contractuale cu CertRom - OIC privind inspectia / certificarea produselor agroalimentare rezultate din agricultura ecologica (solicitantii/operatori certificati) pe timpul desfasurarii activitatii de inspectie, impotriva practicilor exercitate de membrii echipei de inspectie, precum si pe timpul derularii relatiei contractuale, privind respectarea clauzelor stabilite prin contract;
- b) organizatii de terta parte / persoane fizice referitoare la operatori cu produse agroalimentare rezultate din agricultura ecologica certificate de CertRom – OIC.



## **6.2. Reclamatii ale agentilor economici (operatori) aflati in relatii contractuale cu CertRom - OIC privind inspectia/certificarea produselor agroalimentare rezultate din agricultura ecologica**

6.2.1. Operatorii pot face reclamatii fata de activitatea personalului CertRom - OIC in procesul de inspectie si certificare a produselor agroalimentare rezultate din agricultura ecologica.

6.2.2. Reclamatia se poate face de operator impotriva practicilor exercitate de catre echipa de inspectie privind comportamentul si obiectivitatea constatarilor din timpul inspectiei, respectiv pentru acele neconformitati care au fost prezentate de catre inspectorul desemnat in cadrul sedintei de inchidere a inspectiei si asupra carora nu s-a cazut de acord.

6.2.3. Problemele / diferentele de opinii ridicate in cadrul sedintei de inchidere si care nu au fost solutionate / convenite intre inspectorul desemnat si operator vor fi consemnate in Procesul verbal al sedintei de inchidere.

6.2.4. Nu se pot face reclamatii pentru rapoartele de neconformitati care nu au fost contestate la sedinta de inchidere a inspectiei.

6.2.5. Reclamatiiile se primesc la sediul CertRom, sub forma scrisa (scrisoare, prin fax sau e-mail), in termen de 5 zile lucratoare de la data desfasurarii activitatii / constatarii situatie / comunicarii deciziei care face obiectul reclamatiei si trebuie sa fie insotita de dovezi documentate.

6.2.6. Nu se mai pot face reclamatii atunci cand termenele prevazute in notificarile CertRom - OIC sunt depasite.

## **6.3. Reclamatii ale organizatiilor de terta parte / persoanelor fizice referitoare la operatorii cu produse agroalimentare rezultate din agricultura ecologica certificate de CertRom - OIC**

6.3.1. Orice organizatie sau persoana fizica poate face reclamatie fata de operatorii cu produse agroalimentare rezultate din agricultura ecologica certificate de CertRom - OIC.

6.3.2. Reclamatiiile se primesc la sediul CertRom, sub forma scrisa (scrisoare, prin fax sau e-mail) sau telefonic si trebuie sa fie argumentate si / sau insotite de dovezi documentate.

### **6.4. Inregistrarea reclamatiei**

6.4.1. Secretariatul CertRom primeste reclamatia si verifica continutul acesteia pentru a constata daca sunt continute urmatoarele informatii:

- identificarea reclamantului (denumire, adresa, nr. telefon);
- identificarea organizatiei reclamate (denumire, adresa);
- inregistrarea documentelor de catre organizatia reclamanta sau specificarea datei intocmirii / depunerii reclamatiei;

- identificarea reprezentantului legal al reclamantului.

6.4.2. In cazul in care secretariatul CertRom constata lipsa unora din aceste date, solicita completarea lor de catre cel care depune reclamatia.

6.4.3. Reclamatia completata din punct de vedere al informatiilor specificate anterior este inregistrata de catre secretariatul CertRom in Registrul de evidenta a reclamatiiilor si apelurilor, atribuindu-se un numar de inregistrare si se comunica reclamantului primirea si inregistrarea acesteia.

### **6.5. Analizarea reclamatiiilor, adoptarea si comunicarea hotararilor**

6.5.1. Reclamatiiile sunt rezolvate in cadrul CertRom - OIC de catre Comisia de analiza a reclamatiiilor, care isi desfasoara activitatea in conformitate cu prevederile prezentei proceduri.

6.5.2. CertRom - OIC rezolva reclamatiiile in maximum 30 de zile de la primirea si inregistrarea acestora si comunica in scris reclamantului hotararea Comisiei de analizare reclamatii. In situatii speciale, la solicitarea comisiei desemnate, termenul de solutionare poate fi prelungit, aceasta situatie fiind comunica si reclamantului.



6.5.3. Pentru clarificarea situatiei privind temeinicia reclamatiei, comisia desemnata pentru analiza reclamatia poate purta o discutie cu cei implicati (reclamantul/operatorul certificat), fapt care se consemneaza in procesul verbal de analiza a reclamatiei, cod: PSQ-09.03-F-01.

6.5.4. In cadrul analizei sunt verificate drepturile pe care reclamantul le considera incalcate si solicitarile reclamantului, precum si documentele anexate la reclamatie in vederea sustinerii acesteia.

6.5.5. In urma analizei se pot lua urmatoarele decizii:

– se accepta reclamatia si se stabilesc masurile corective adecvate pentru rezolvarea obiectului reclamatiei astfel:

– pentru situatiile de la 6.2 se vor stabili masuri administrative al caror rezultat sa fie ridicarea performantelor la un nivel acceptabil pentru eliminarea prestatilor neconforme;

– pentru situatiile de la 6.3 se pot executa inspectii speciale care vor stabili temeinicia sau nu a acestora, fiind stabilite masuri care pot duce la **decizii de retragere a certificarii acordate.**

– se respinge reclamatia (in cazul in care aceasta se considera neintemeiata) si se comunica reclamantului cat si operatorilor certificati decizia CertRom - OIC.

6.5.6. Reclamantul va fi instiintat despre modul de solutionare a reclamatiei printr-o adresa semnata de Directorul General.

6.5.7. In situatia in care reclamantul considera ca reclamatia nu a fost solutionata intr-o maniera care sa-l satisfaca, poate sa faca apel conform procedurii "Tratarea apelurilor", cod: PSQ-09.04.

## 7. INREGISTRARI

7.1. Documentele utilizate in procesul de tratare a reclamatiilor sunt inregistrari permanente si se pastreaza de catre secretariatul CertRom.

## 8. ANEXE

8.1. Anexa A– Procesul verbal de analiza reclamatie / apel, cod: PSQ-09.03-F-01

8.2. Anexa B – Registrul de reclamatii / apeluri, cod: PSQ-09.03-F -02