Procedura

RECLAMAŢII

COD: SRAC - PS-07 ECO

Aprobat
DIRECTOR GENERAL
ing. Mihaela Cristea

Ediţie: 3
Revizie: 2

Data intrării în vigoare: 07.09.2026

	Nume	Funcţie	Data	Semnătura
Verificat	Dr. Ing. Cristinel Roncea	Director Tehnic	03.09.2026	
Elaborat	Ing. Livia Safta	RMC	02.09.2026	

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 Reclamatiilor	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	Detaliere reclamații cu privire la produsele certificate	4, 5	22.10.2024
3	1	Actualizare referinte	3	02.09.2026

1. SCOP

Prezenta procedură descrie modul de tratare a reclamaţiilor privind activitatea de control și certificare a produselor ecologice, evaluatorii / experţii, 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 produsele pentru care SRAC deține acreditare și aprobare.
B) Produsele operatorilor certificați de SRAC
C) Personalul sau serviciile SRAC

3. DOCUMENTE DE REFERINŢĂ:

3.1. Legislaţie:

- **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 in 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 in continuare Regulament (UE) 625/2017
- **Ordonanţa de urgenţă a Guvernului nr. 34/2000** privind produsele agroalimentare ecologice, aprobată prin Legea nr. 38/2001, cu modificările şi completările ulterioare;
- **Ordinul nr. 312/2021** privind organizarea sistemului de control si certificare, de aprobare a organismelor de control si de supraveghere a activitatii acestora in agricultura ecologica, numit în continuare Ordin nr. 312/2021
- Alte regulamente europene şi legislaţia naţională asociată aplicării Regulamentului (UE) nr. 2018/848

3.2. Standarde de referinţă pentru acreditare:

- **SR EN ISO/CEI 17065** - Evaluarea conformităţii. Cerinţe pentru organisme care certifică produse, procese şi servicii.

3.3. Alte documente:

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

4. DEFINIŢII ŞI ABREVIERI:

4.1 Definiţii:

Prezentul document utilizează terminologia şi definiţiile din documentele de referinţă precum şi terminologia şi definiţiile din:

- **SR EN ISO 9000**– Sisteme de management al calității. Principii fundamentale si vocabular
- **SR EN ISO/CEI 17000**– Evaluarea conformităţii. Vocabular şi principii generale;

- **RECLAMAŢIE** - 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)

4.2. Prescurtări

DG	Director General
DT	Director Tehnic
RAIC	Responsabil Activităţi de Inspecţie şi Certificare
RMC	Responsabilul Sistemului de Management OIC ECO (denumire sinonima cu Reprezentantull 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 ACTIVITĂŢILOR:

Nr. crt.	Activitate / Proces	Documente/ Înregistrări	Responsabili
5.1. Primirea si înregistrarea reclamațiilor	**Primirea și înregistrarea reclamațiilor** Reclamaţiile primite în scris sunt înregistrate în Registrul de intrări / ieşiri Petentul trebuie să furnizeze ca minim, următoarele date: - Data identificare reclamant: Nume şi prenume (sau denumirea organizației reclamante), Adresă, Telefon / mail de contact, - Date care să permită identificarea celui reclamat, - Obiectul reclamației. Descrierea trebuie să se bazeze pe date, nume şi fapte concrete, de la care să se poată porni investigaţia. Nu se admit reclamații anonime. Reclamația se poate depune în maxim 30 zile de la evenimentul reclamat. Se completează datele referitoare la reclamaţie în *"Registru de reclamații" sau în "Registru de notificări și alerte"* în funcție de natura reclamației	Registrul de intrări / ieşiri Registru de reclamații FPS-07.01 ECO Registru de notificări și alerte FPS-14.06 ECO	RMC
5.2. Confirmarea oficiala a reclamației	**Confirmarea oficială a reclamației către reclamant** RMC și RAIC analizează informațiile primite prin intermediul reclamației și decid dacă este întemeiată si se încadrează în cele 3 categorii de reclamații de la pct. 5.3. pentru a putea fi tratată conform prezentei proceduri. Se aduce la cunoștiința Directorului General reclamația primită și dacă este sau nu întemeiată (excepție în cazul punctului 2. B - Produsele operatorilor certificați de SRAC) . Se confirmă reclamantului printr-o adresă oficială cu privire la primirea și tratarea/netratarea reclamației în termen de 7 zile de la primire. În cazul în care reclamația nu va fi tratată, se vor aduce la cunoștința reclamantului motivele care au stat la baza netratării.	Adresa oficială	RMC
5.3. Analiza reclamației	**Analiza reclamației** Procesul de tratare a reclamațiilor se supune cerințelor de confidențialitate. Pentru tratarea reclamațiilor întemeiate se va da o Decizie de constituirea a unui Comitet din care fac parte: - RMC, - RAIC,	Documente si dovezi ale reclamației Decizie privind constituirea CTR	RMC

Nr. crt.	Activitate / Proces	Documente/ Înregistrări	Responsabili
	- un reprezentant al managementului de vârf - opțional, un expert sau evaluator (după caz), altul decât cel care a fost implicat in activitățile de inspecție si certificare ale produselor/clientului in cauza RMC verifică ca nici un membru al CTR implicat în analiza sau soluționarea reclamației să nu aibă conflict de interese cu reclamantul sau reclamatul. În cazul reclamațiilor referitoare la produsele certificate, reclamația va fi gestionată conform IL-14.01 ECO Tratarea cazurilor de contaminări În funcție de categoria în care se încadrează, reclamația va fi tratată după cum urmează:		
	a) Reclamații referitoare la activitatea de inspecție și certificare produse ecologice - Se verifica dacă datele sunt suficiente sau nu. Dacă datele nu sunt suficiente pentru luarea unei decizii corecte, CTR desemnează o persoană responsabilă pentru completarea lor. Se vor colecta și verifica toate informațiile necesare pentru a se putea lua o decizie corectă.		
	b) Reclamații referitoare la produsele operatorilor certificați de SRAC Reclamația va fi gestionată conform IL-14.01 ECO Tratarea cazurilor de contaminări. 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).		
	c) Reclamații referitoare la personalul sau serviciile SRAC - RMC informează evaluatorul/expertul sau personalul la adresa căruia s-a primit reclamația și îi solicită punctul de vedere și eventuale informații suplimentare; - Se verifică completitudinea datelor (a se vedea punctul *a) Reclamații referitoare la activitatea de inspecție si certificare produse ecologice*); - RMC propune corecții, acţiuni corective / preventive, după caz., pe care le prezintă CTR. - CTR decide dacă măsurile propuse sunt acceptabile şi în caz afirmativ le aprobă sau, dacă ele nu sunt potrivite stabilește altele adecvate. - RMC informează evaluatorul/ expertul privind măsurile luate		
5.4. Decizia privind solutionarea reclamatiei	**Decizia privind soluționarea reclamației** 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 reclamatiei Decizia este luată sau validată de o persoana din CTR ce nu a fost implicată în procesul de control si certificare legate de reclamație. Durata de rezolvare a unei reclamații este de regulă, de maxim 30 zile de la data primirii. Dacă, din motive obiective, rezolvarea reclamației necesită un interval mai mare de 30 de zile, RMC informează în scris petentul de stadiul tratării reclamației.	Proces verbal	CTR

Nr. crt.	Activitate / Proces	Documente/ Înregistrări	Responsabili
	RMC verifică modul de rezolvare a reclamației la termenele stabilite.		
5.5. Comunicarea deciziei	**Comunicarea deciziei** 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
5.6. Monitorizarea reclamațiilor	**Monitorizarea reclamațiilor** 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 şi se transmit factorilor implicați. RMC verifică modul de implementare şi 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 reclamaţii
Decizie privind constituirea CTR

7. ANEXE : -