

**1. SCOPUL**

Prezenta procedură stabilește modul de tratare a apelurilor și reclamațiilor parvenite din partea clienților OC CERTIFICAT-ECO sau a altor părți interesate, referitoare la deciziile nefavorabile în etapele procesului de certificare a produselor ecologice.

Prezenta procedură descrie detaliat fiecare etapă, responsabilitățile și autoritățile, și prevede înregistrările necesare de efectuat pentru a dovedi că cerințele elementului 7.13 din standardul de referință SM SR EN ISO/CEI 17065:2013 se respectă.

**2. DOMENIUL DE APLICARE**

Prezenta procedură se va aplica de către managementul de vârf al OC CERTIFICAT-ECO, precum și de către Comitetul de Apel pentru a satisface cerințele clientului, respectând SM SR EN ISO/CEI 17065:2013 și ISO/PAS 17003, Documentele Normative, Reglementările Tehnice și Actele Legislative aplicabile pe teritoriul Republicii Moldova la certificarea produselor ecologice.

**3. ABREVIERI**

**OC** – Organismul de certificare

**RSM** – Responsabilul sistemului de management

**CA** – Comitetul de Apel

**4. DESCRIEREA ACTIVITĂȚILOR**

Procedura „Apeluri și Reclamații” se aplică în următoarele cazuri:

- OC primește un apel referitor la deciziile nefavorabile luate de OC CERTIFICAT-ECO, referitor la rezultatele inspecțiilor sau procesului de certificare;
- OC primește o reclamație referitoare la nerespectarea prevederilor normative, legislative etc., în procesul de certificare a produselor ecologice incluse în domeniul de acreditare.

**4.1. Apeluri****a) Primirea și confirmarea**

În caz că solicitantul nu este de acord cu rezultatele inspecției sau certificării produselor, el are dreptul de a înainta un apel către OC.

Apelurile pot fi tratate în următoarele cazuri:

- decizia de refuz privind eliberarea certificatelor;

**1. AIM**

The present procedure sets the modality of treatment of appeals, complaints received on behalf of the CB clients or other stakeholders, related to the unfavorable decisions in the steps of certification process of the organic products.

The present procedure describes in details each stage, responsibilities and authority and provides the records to be made in order to prove that the requirements of the element 7.13 of the reference standard SM SR EN ISO/CEI 17065:2013 is followed.

**2. AREA OF APPLICATION**

The present procedure shall be applied by the top management of the CB CERTIFICAT-ECO as well as the Appeals Committee in order to satisfy the requirements of the client, following SM SR EN ISO/CEI 17065:2013 and ISO/PAS 17003, Normative Documents, technical Regulations and Legislative Acts applicable on the territory of the Republic of Moldova for the certification of the ecological products.

**3. ABBREVIATIONS**

**CB** – Control body

**QMR** – Quality management responsible

**CA** – Appeals Committee

**4. DESCRIPTION OF ACTIVITIES**

**The procedure „Appeals and Complaints” applies in the following cases:**

- The CB receives an appeal related to the unfavorable decisions taken by the CB CERTIFICAT-ECO related to the results of the certification inspections or results;
- The CB receives a complaint on the non-compliance with the normative, legislative, etc. norms during the certification process of the organic products included into the accreditation scope.

**4.1. Appeals****a) Acceptance and Confirmation**

In case when the applicant disagrees with the results of the products inspection or certification, he is entitled to submit an appeal to the CB.

Appeals may be treated in the cases of:

- decision to refuse to issue the certificates;

- anularea sau suspendarea certificatelor;
- refuz în recepția documentelor prezentate pentru certificare;
- decizia de refuz în menținerea valabilității certificatelor.

Data depunerii apelului se consideră data prezentării acesteia la Organismului de certificare și înregistrarea în Fișa de evidență a apelurilor (F-7.13-5). La apel se va anexa copia deciziei OC. Apelantul primește o scrisoare de confirmare a primirii apelului (în formă liber), elaborată de RSM.

#### **b) Acceptarea formală a apelului**

Informațiile minime pe care trebuie să le conțină apelul pentru a fi considerate valide:

- Date de identificare: nume operator, adresă, telefon, fax, număr de înregistrare, cod fiscal, reprezentant legal;
- Obiectul cererii (descriere pe scurt);
- Prezentarea detaliată a situației;
- Identificarea documentelor de referință ale căror cerințe nu sunt îndeplinite și de ce;
- Documente anexate ca dovezi de nerespectare a cerințelor prevăzute;
- Semnătura reprezentantului legal.

#### **c) Colectarea și verificarea informației**

În cazul în care, pentru a analiza toate datele, este necesar să se acceseze materialele din arhivă, Office Managerul este desemnat să pregătească în decurs de 3 zile informațiile privind apelul.

#### **d) Activități în luarea Deciziei**

Apelurile sunt primite de către RSM, înregistrate și transmise Comitetului de Apel, aprobat de către Conducător, spre examinare conform Regulamentului Comitetului de Apel. RSM va îndeplini funcția de secretar la ședințele Comitetului de Apel și va întocmi Procesele verbale (F-7.13-6) ale acestor ședințe.

Apelul se va examina de către Comitetul de Apel a OC în nu mai tarziu de 30 zile din ziua recepționării acesteia. Cazuri particulare la termenul limită de revizuire a apelului poate fi extins la 90 de zile de primire, în funcție de la complexitatea apelului.

Comitetul de Apel are dreptul să emită următoarele:

- să confirme decizia luată de OC;
- să accepte cererea solicitantului și să propună revizuirea deciziei;
- să-și exprime opinia asupra deciziei OC de a revoca certificarea solicitantului;
- să exprime opinia asupra menținerii valabilității certificatului.

Decizia asupra rezultatelor apelului este luată de către Conducătorul OC.

- cancellation or suspension of certificates;
- refusal to receive the documents submitted for certification;
- decision to refuse to maintain the validity of the certificates.

The date of submission of the appeal is considered the date of its presentation to the Certification Body and the registration in the Record Forms for the appeals (F-7.13-5). The appeal shall be annexed with the copy of the CB decision.

A letter of confirmation on acceptance of appeal is sent to the applicant (in free format) by QMR.

#### **b) Formal acknowledgement**

The minimum information for appeal must contain in order to be deemed valid:

- Identification data: operator name, address, phone, fax, registration number, tax code, legal representative person;
- Object of application (brief description);
- Detailed presentation of the situation;
- Identification of the reference documents which's requirements are not met, and why;
- Documents annexed as evidence of non-compliance with requirements;
- Signature of the legal representative.

#### **c) Gathering and verifying information**

If, in order to review all data, it is necessary to access materials from the archive, the Office Manager is appointed to prepare the information on the given appeal, who in 3 days is obliged to do this work.

#### **d) Activities on appeals decision**

Appeals are received by the QMR, registered and passed to the Appeals Committee, approved by the CB Manager, for review in conformity with the Regulations of the Appeals Committee. The QMR shall have the function of secretary at the meetings of the Appeals Committee and shall draw the Reports (F-7.13-6) of these meetings.

The appeal shall be reviewed by the Appeals Committee of the CB not later than 30 days from its receipt. In particular cases, the deadline of appeal review can be extended to 90 day from receipt, depending from the complexity of appeal.

The Appeals Committee has the right to issues following:

- to confirm the CB taken decision;
- to accept the requests of the applicant and propose the revision of decision;
- to express opinion on the CB decision of revocation of applicant certification;
- to express opinion on the maintain the validity of the certificate.

The decision on the appeal results is taken by the Manager.

Dacă solicitantul nu este satisfăcut de procedura de Apel, acesta are dreptul sa se adreseze la Organismul Național de Acreditare (MOLDAC).

Răspunsul la apel va fi transmis în cel mult 30 zile calendaristice de la data depunerii. Opinia Comitetului de Apel va fi semnată de către toți membrii Comitetului de Apel, iar RSM o va înregistra și transmite apelantului.

Responsabil pentru tratarea apelurilor în OC este Comitetul de Apel, care activează conform Regulamentului.

#### e) Decizia cu privire la soluționarea apelului

Decizia este de obicei luată de Conducătorul OC, dar în cazul în care acesta a fost implicat în procesul de certificare a cazului tratat în reclamație sau apel (revizuirea sau evaluarea certificării), atunci decizia este luată de o alta persoană cu funcție administrativă (ex. RSM).

#### f) Evaluarea conflictelor de interese

RSM înainte de tratarea apelului evaluează dacă membrii CA au un conflict de interese cu cazul tratat, analizând declarația acestora de lipsa a conflictelor de interese. În cazul în care unul din membrii CA a consultat sau a fost angajat în structura apelantului în ultimii 2 ani, acesta este înlocuit.

#### g) Notificarea deciziei

Aceasta este emisa în 2 exemplare, unul dintre care este expediat solicitantului, iar cealaltă este arhivată de OC.

#### h) Implementarea acțiunilor corective

Conform sugestiilor CA, dacă decizia luată cu privire la apel este pozitivă, sunt întreprinse careva acțiuni corective (ex. Decizia apelata este schimbată sau este negate certificarea etc.)

### 4.2. Reclamații

#### a) Primirea și confirmarea

În cazul în care solicitantul remite către OC o reclamație în formă scrisă (scrisori, fax, forma electronică, etc.), aceasta se înregistrează în Registrul de înregistrare a corespondenței de intrare și se transmite către RSM sau Conducător (dacă acesta nu este implicat în reclamație). RSM transmite reclamantului o scrisoare de confirmare în formă liberă.

În cazul în care reclamația solicitantului nu s-a confirmat, RSM întocmește o scrisoare de răspuns în care prezintă toate dovezile legale a corectitudinii acțiunilor personalului OC.

#### b) Acceptarea formală

Informațiile minime pe care trebuie să le conțină reclamațiile pentru a fi considerate valide:

If the appellant isn't satisfied of the Appeals Procedure, he has the right to address the National accreditation body (MOLDAC).

The appeal response shall be transmitted in no more than 30 calendar days from submission date. The proposal of the Appeals Committee shall be signed by all members of the Appeals Committee and the QMR shall register and pass it to the appellant.

Responsible of treating appeals, in the CB is the Appeals Committee, acting in conformity with the Regulations.

#### e) On the decision resolving the appeal

The decision normally is taken by the CB Manager, but if he is involved in the certification process activity related to the appeal request (as reviewer or evaluation etc.), then the decision is taken by other person having manager charges (e.g. QMR).

#### f) Conflict of interest assessment

QMR before treating the appeals, evaluate if the members of AC have some conflict of interest analyzing the files of each person/s and their statement of conflict of interest. If some of them have been consultant or employed by the appeal applicants last two years, the member of AC is substituted.

#### g) Appeal decision communication

The decision is printed in two original, one of them is sent to the applicant and the other is stored in the CB.

#### h) Corrective action taken

According to the AC advices if the decision taken is positive at the appeal applicant request, properly corrective action are taken to the appealed decision (e.g. appealed decision is changed or denied certification issued, etc.).

### 4.2. Complaints

#### a) Acceptance and Confirmation

In case when the applicant sends to the CB a complaint in a written form (letters, fax, electronic format, etc.), it is registered in the Registry for the registration of the entering correspondence and is transmitted to the QMR. A letter of confirmation on acceptance of appeal is sent to the applicant (in free format) by QMR.

In case when the complaint of the applicant wasn't confirmed, the QMR draws a reply letter with all legal evidence of the accuracy of the CB staff actions.

#### b) Formal acknowledgement

The minimum information for complaint must contain in order to be deemed valid:

- Date de identificare: nume, adresă, telefon, fax, număr de înregistrare, cod fiscal, reprezentant legal;
- Obiectul cererii (descriere pe scurt);
- Prezentarea detaliată a situației;
- Identificarea documentelor de referință ale căror cerințe nu sunt îndeplinite și de ce;
- Documente anexate ca dovezi de nerespectare a cerințelor prevăzute;
- Semnătura reprezentantului legal.

#### c) Colectarea și verificarea informației

În cazul în care, pentru a analiza toate datele, este necesar să se acceseze materialele din arhivă, Office Managerul este desemnat să pregătească în decurs de 3 zile informațiile privind reclamația primită.

#### d) Activități în luarea Deciziei

RSM înregistrează reclamația în Fișa de evidență a reclamațiilor (F-7.13-1) și deschide Fișa de tratare a reclamației (F-7.13-3).

Reclamația trebuie să fie tratată în cel mult 30 zile de la recepționare.

RSM sau Conducătorul OC numește una sau mai multe persoane competente pentru analiza reclamației și identificarea motivelor reclamației. Dacă reclamația este confirmată, sunt identificate îmbunătățirile, acțiunile corective, persoana responsabilă și termenul de implementare. Ședința de analiză a reclamației este documentată în formularul F-7.13-2 Proces verbal Reclamație.

În baza Procesului verbal Reclamație, RSM completează Fișa de tratare a reclamației (F-7.13-3) și transmite formularul spre aprobare Conducătorului.

#### e) Decizia de soluționare a reclamației

Decizia este de obicei aprobată de Conducătorul OC, dar în cazul în care acesta a fost implicat în procesul de certificare a cazului tratat în reclamație (revizuirea sau evaluarea certificării), atunci decizia este luată de o altă persoană cu funcție administrativă (ex. RSM).

#### f) Evaluarea conflictului de interese

RSM, înainte de tratarea reclamației, evaluează dacă persoana competentă desemnată nu are conflict de interese. Dacă în ultimii doi ani a fost consultant sau angajat al reclamantului, persoana competentă este înlocuită.

#### g) Notificarea deciziei cu privire la reclamație

RSM completează formularul "Răspuns la reclamație" F-7.13-4. Răspunsul este înregistrat în Registrul documentelor de ieșire și este transmisă reclamantului la adresa notificată de acesta (email, scrisoare poștală AR)

- Identification data: name, address, phone, fax, registration number, tax code, legal representative person;
- Object of application (brief description);
- Detailed presentation of the situation;
- Identification of the reference documents which's requirements are not met, and why;
- Documents annexed as evidence of non-compliance with requirements;
- Signature of the legal representative.

#### c) Gathering and verifying information

If, in order to review all data, it is necessary to access materials from the archive, the Office Manager is appointed to prepare the information on the given complaint, who in 3 days is obliged to do this work.

#### d) Activities on complaints decision

QMR registers the complaint in the complaint's record (F-7.13-1) and open new Complaint management sheet (F-7.13-3).

The complaint shall be reviewed not later than 30 days from its receipt.

The QMR or CB Manager give charge to the competent person to analyze the complaint and are identified the reasons of the complaint. If the complaint of the applicant is confirmed, the complaint evaluator report to the Manager, identified improvements to apply. The meeting for Complaint Analysis is documented in Form F-7.13-2 Complaint Report.

Based on the Complaint Report, QMR closes the Complaint management Sheet (F-7.13-3) and sends the form for approval to the Manager.

#### e) On the decision resolving the complaint

The decision normally is taken by the CB Manager, but if he is involved in the certification process activity related to the complaint request (as reviewer or evaluation etc.), then the decision is taken by other person having manager charges (e.g. QMR).

#### f) Conflict of interest assessment

QMR before to treat the complaints, evaluate if charged competent person have some conflict of interest analyzing its files and their statement of conflict of interest. If it has been consultant or employed by the complaints applicants last two years, the competent person is substituted.

#### g) Complaint decision communication

QMR performs the "Complaint Answer" form F-7.13-4. The reply is recorded in the Registry of Outgoing Documents and is sent to the applicant at the address notified by him (email, postal letter AR)

**h) Implementarea acțiunilor corective**

După analiza reclamației, RSM sau Conducătorul completează formularul de tratare a reclamației (F-7.13-3), introducând acțiunile corective pentru înlăturarea cauzelor și termenul de implementare al acestora.

**4.3.** Este foarte important feedbackul primit de la reclamant cu privire la modul de soluționare a reclamației de către OC.

RSM sau Conducătorul este responsabil de tratarea reclamațiilor conform prezentei proceduri.

**Dispoziție finală.** RSM păstrează înregistrări referitoare la tratarea tuturor apelurilor și reclamațiilor parvenite la adresa OC CERTIFICAT-ECO, precum și a acțiunilor corective implementate. RSM, de asemenea, documentează acțiunile implementate și eficacitatea acestora.

Apelul sau reclamația primită este înregistrată în Registrul corespondenței de intrare, arhivată în mapa cu documentele de intrare, o copie se transmite către RSM pentru organizarea procesului de tratare și soluționare a lor.

**5. AUTORITATE ȘI RESPONSABILITATE****Comitetul de Apel**

- Tratează toate apelurile parvenite la OC CERTIFICAT-ECO și propune decizii corespunzătoare
- Garantează confidențialitate, imparțialitate, obiectivitate și după caz comunică despre orice presiune, sau asociere prezentă sau anterioară cu cei care au depus apelurile

**Conducătorul OC CERTIFICAT-ECO**

- Aprobă prezenta procedură și modificările ulterioare
- Verifică prezenta procedură și modificările ulterioare
- Numește membrii/persoană competentă pentru tratarea reclamațiilor
- Participă la ședințele Comitetului de Apel
- Semnează scrisorile de răspuns la reclamații

**Responsabil Sistem de management RSM**

- Elaborează prezenta procedură și modificările ulterioare
- Înregistrează apelurile și reclamațiile în Fișa de evidență
- Întocmește Procesele verbale ale ședințelor Comitetului de Apel

**h) Corrective action taken**

After the analysis of complaints, the QMR or Manager draws the form for the treatment of complaint (F-7.13-3), providing the corrective actions to remove the reasons for the complaint and the dead line for its performing.

**4.3.** Very important is the feedback received from the client regarding the modality of answering to the complaint by the CB.

QMR is the responsible to treat complaints according to this procedure.

**Final provision.** The QMR keeps records of the treatment of all appeals, complaints received by the CB "CERTIFICAT-ECO" as well as of the undertaken corrective actions. The QMR also documents the undertaken actions and their efficacy.

The appeal or complaint received is registered in the registry for the entering correspondence, archived in a folder with received documents, a copy is sent to the QMR for the organization of its treatment and management review.

**5. AUTHORITY AND RESPONSIBILITY****Appeals Committee**

- Treats all the appeals received by the CB CERTIFICAT-ECO and propose the corresponding decisions
- Guarantees confidentiality, impartiality, objectivity and if necessary informs upon any pressure or association, present or previous with those submitting the appeals

**Manager of the CB CERTIFICAT-ECO**

- Approves the present procedure and the further changes
- Verifies the present procedure and the further changes
- Appoints the competent person for the treatment of the complaints
- Takes part to the meetings of the Appeals Committee
- Signs the complaints or appeals response letters

**Quality Management Responsible QMR**

- Develops the present procedure and the further changes
- Registers the appeals, complaints in the Evidence Form
- Draws the Report of the meetings of the Appeals Committee

- Întocmește Decizia Comitetului de Apel și o prezintă membrilor spre semnare
- Întocmește Răspuns la reclamație și prezintă Conducătorului spre semnare
- Duce evidența realizării acțiunilor corective inițiate în rezultat
- La analiza efectuată de management informează despre situația referitoare la apeluri și reclamații.

**6. REFERINȚE**

Procedura „APELURI ȘI RECLAMAȚII” PS-7.13 face referință la:

- PS-8.2 - Manualul Calității
- CA-03 – Regulamentul Comitetului de Apel
- PS-8.3 - Controlul documentelor
- PS-8.4 - Controlul înregistrărilor
- PS-8.7 – Acțiuni corective
- PS-8.6 – Audituri interne
- PS-8.5 – Analiza efectuată de management

**7. LISTA FORMULARELOR UTILIZATE (ANEXE)**

Nr	Denumirea formularului	Cod	Ed/Rev	Data
1	Fișa de evidență a reclamațiilor	F-7.13-1	03/00	15.01.2019
2	Proces verbal reclamație	F-7.13-2	03/00	15.01.2019
3	Fișa de tratare a reclamației	F-7.13-3	03/00	15.01.2019
4	Răspuns la Reclamație	F-7.13-4	03/00	15.01.2019
5	Fișa de evidență a apelurilor	F-7.13-5	03/00	15.01.2019
6	Proces verbal al Comitetului de Apel	F-7.13-6	03/00	15.01.2019
7	Propunerea Comitetului de Apel	F-7.13-7	03/00	15.01.2019

- Draws the decision of the Appeals Committee and submits it to the members for signing
- Draws a response to the complaints and submits it to the Manager for signing
- Keeps the record of the initiated corrective actions implementation as result
- In the management review informs on the situation related to the appeals, disputes and complaints.

**6. REFERENCE**

The procedure „APPEALS AND COMPLAINTS” PS-7.13 makes reference to:

- PS-8.2 – Quality Manual
- CA-03 – Regulations of the Appeals Committee
- PS-8.3 – Documents control
- PS-8.4 – Records control
- PS-8.7 – Corrective actions
- PS-8.6 – Internal audits
- PS-8.5 – Management review

**7. LIST OF FORMS USED (ANNEXES)**

N°	Name of form	Code	Ed/Rev	Date
1	Complaints record	F-7.13-1	03/00	15.01.2019
2	Complaint report	F-7.13-2	03/00	15.01.2019
3	Complaint management sheet	F-7.13-3	03/00	15.01.2019
4	Complaint answer	F-7.13-4	03/00	15.01.2019
5	Appeals record	F-7.13-5	03/00	15.01.2019
6	Appeals Committee Report	F-7.13-6	03/00	15.01.2019
7	Appeals Committee Proposal	F-7.13-7	03/00	15.01.2019

**Elaborat:**

Performed:

X Livinscaia A.

Alexandrina Livinscaia  
RSM / QMR  
Signed by: Livinscaia Alexandrina

**Verificat și Aprobat:**

Verified and Approved:

X [Signature]

Vitalie Pintilei  
Conducător OC / CB Manager  
Signed by: Pintilei Vitalie