

4. Contextul organizației	Manual SMSA	Ediția 2025 / rev 02
4.2 Înțelegerea necesităților și așteptărilor	Cod: FSMS-MA-001	Cerința: 04

4.2 Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate

În cadrul organizației noastre, înțelegerea clară a necesităților și așteptărilor părților interesate este importantă pentru menținerea unui sistem de management al siguranței alimentelor (SMSA) robust și eficient. Prin aplicarea acestui program ne angajăm să identificăm, să analizăm și să actualizăm în mod constant informațiile referitoare la părțile interesate, pentru a ne asigura că produsele și serviciile noastre îndeplinesc cerințele legale, normative și așteptările clienților noștri.

1. Părțile interesate care sunt relevante pentru SMSA;

Identificarea părților interesate relevante pentru SMSA includ autoritățile de control și reglementare, clienții, furnizorii, angajații, acționarii, partenerii de afaceri și comunitatea locală. Fiecare dintre aceste grupuri joacă un rol important în funcționarea organizației noastre și are un interes direct sau indirect în performanța noastră în ceea ce privește siguranța alimentelor.

Autoritățile de control și reglementare impun respectarea unui cadru legislativ strict și să ne conformăm reglementărilor în vigoare privind siguranța alimentelor. Respectarea acestor cerințe este esențială nu doar pentru a evita sancțiunile, ci și pentru a asigura încrederea în produsele noastre.

Clienții, fie că sunt consumatori finali sau parteneri comerciali, au așteptări clare în privința calității și siguranței produselor. Nevoia lor de produse sigure și conforme este centrală în toate deciziile noastre operaționale.

Furnizorii reprezintă o altă parte interesată direct, deoarece calitatea materiilor prime și a serviciilor pe care le primim de la aceștia afectează în mod direct siguranța produselor finale. Stabilim relații de parteneriat cu furnizorii care împărtășesc aceleași standarde de calitate și siguranță alimentară și menținem un dialog continuu pentru a ne asigura că cerințele noastre sunt clar înțelese și îndeplinite.

Angajații noștri, prin competențele și angajamentul lor, joacă un rol esențial în aplicarea sistemului de management al siguranței alimentelor. Investim în pregătirea continuă a personalului nostru pentru a ne asigura că aceștia înțeleg și aplică corect cerințele SMSA.

Pentru a ne adapta constant la schimbările din mediul extern și la nevoile părților interesate, **actualizăm permanent** informațiile referitoare la cerințele acestora. Analizăm frecvent feedback-ul primit de la clienți și parteneri, monitorizăm modificările legislative și reglementările noi, și menținem o comunicare activă cu toate părțile relevante.

Capacitatea noastră de a furniza în mod constant produse sigure și de înaltă calitate depinde de înțelegerea corectă a cerințelor și așteptărilor celor care au un interes în activitatea noastră. Numai prin menținerea unui dialog deschis și a unei evaluări continue a acestor cerințe putem să ne adaptăm și să asigurăm conformitatea și satisfacerea părților interesate, contribuind în mod direct la succesul pe termen lung al organizației noastre. Astfel, menținem o relație de încredere și transparență cu toate părțile interesate, ceea ce ne permite să îmbunătățim în mod continuu sistemul nostru de management al siguranței alimentelor și să livrăm produse care să răspundă atât cerințelor legale, cât și așteptărilor consumatorilor.

Cerințele relevante ale părților interesate ale SMSA

În contextul nostru organizațional, cerințele relevante ale părților interesate ale sistemului de management al siguranței alimentelor (SMSA) sunt esențiale pentru a asigura conformitatea și pentru a răspunde așteptărilor acestora. Aceste cerințe variază în funcție de specificul fiecărei părți interesate, însă toate au un impact direct asupra modului în care ne gestionăm și îmbunătățim sistemul de siguranță alimentară.

1. Autoritățile de reglementare - sunt unul dintre cei mai importanți factori de influență asupra SMSA, impunând cerințe legale și normative stricte pe care trebuie să le respectăm. Cerințele autorităților de reglementare includ:

- a. Conformitate cu legislația alimentară la nivel național și internațional, incluzând reglementări privind igiena, manipularea și depozitarea alimentelor, limitele de contaminanți, trasabilitatea produselor și etichetarea corectă.
- b. Audit și inspecții periodice din partea organismelor oficiale, pentru a verifica implementarea corectă a sistemului de management al siguranței alimentare și pentru a evalua riscurile potențiale.
- c. Obligația de raportare și comunicare a incidentelor legate de siguranța alimentară, cum ar fi contaminarea sau retragerea produselor de pe piață, pentru a garanta acțiuni corective rapide.

2. Clienții - Pentru noi, clienții reprezintă una dintre cele mai critice părți interesate, deoarece succesul pe piață este determinat de capacitatea noastră de a satisface nevoile lor. Cerințele lor relevante includ:

- a. Produse sigure și de înaltă calitate, care respectă standardele de siguranță alimentară și specificațiile pe care le-am convenit cu aceștia. Fie că vorbim de consumatori individuali sau de clienți comerciali, aceștia se așteaptă ca produsele noastre să fie lipsite de contaminanți și să fie livrate în condiții optime.
- b. Trasabilitate completă a produselor, de la materia primă până la produsul final, astfel încât orice problemă de siguranță alimentară să poată fi

identificată rapid și remediată corespunzător.

- c. Transparență și comunicare deschisă privind proveniența produselor, procesele de producție, etichetarea nutrițională și alergenii, ceea ce contribuie la construirea încrederii în brandul nostru.

3. Furnizorii - joacă un rol cheie în lanțul de aprovizionare, iar cerințele lor sunt esențiale pentru a asigura calitatea și siguranța produselor pe care le livrăm. Cerințele relevante pentru furnizori includ:

- a. Materii prime de înaltă calitate, care îndeplinesc standardele noastre stricte de siguranță alimentară. Orice neconformitate în materii prime poate compromite întregul lanț de producție.
- b. Conformitate cu standardele internaționale și HACCP, pentru a asigura gestionarea corectă a riscurilor alimentare în întregul lanț de aprovizionare.
- c. Parteneriate de lungă durată bazate pe încredere și fiabilitate, ceea ce implică o comunicare constantă și deschisă cu privire la orice problemă legată de siguranța alimentară.

4. Angajații - sunt implicați direct în implementarea și întreținerea SMSA, iar cerințele lor relevante sunt critice pentru buna funcționare a sistemului. Acestea includ:

- a. Formare continuă și specializată în domeniul siguranței alimentelor, astfel încât să fie familiarizați cu procedurile de prevenire a contaminării și să înțeleagă riscurile asociate proceselor pe care le gestionează.
- b. Un mediu de lucru sigur și bine reglementat, care le permite să își desfășoare activitatea conform standardelor de siguranță alimentară, reducând riscurile de contaminare sau accidente.
- c. Implicare și responsabilitate în procesele de monitorizare a siguranței alimentare, asigurând o raportare rapidă și corectă a incidentelor sau neconformităților observate.

5. Partenerii de afaceri și acționarii - au un interes direct în succesul și sustenabilitatea organizației noastre, iar cerințele lor sunt adesea axate pe performanța financiară și reputația companiei. Cerințele relevante includ:

- a. Menținerea unei reputații solide pe piață, bazată pe furnizarea constantă de produse sigure și de înaltă calitate, care respectă toate reglementările și așteptările clienților.
- b. Gestionarea eficientă a riscurilor alimentare pentru a evita incidentele de siguranță care ar putea afecta valoarea companiei sau ar putea duce la sancțiuni financiare și juridice.
- c. Respectarea cerințelor de responsabilitate socială și sustenabilitate, care

includ bune practici de producție, reducerea impactului asupra mediului și promovarea unor lanțuri de aprovizionare etice.

6. Comunitatea locală - reprezintă o parte interesată importantă, mai ales în ceea ce privește impactul operațiunilor noastre asupra mediului și sănătății publice. Cerințele comunității includ:

- a. Minimizarea impactului asupra mediului, prin reducerea deșeurilor, a consumului de resurse naturale și prin implementarea unor practici sustenabile în procesele noastre de producție.
- b. Contribuția la bunăstarea locală, prin crearea de locuri de muncă sigure și bine plătite și prin implicarea activă în inițiativele de dezvoltare comunitară.

Înțelegerea și satisfacerea acestor cerințe relevante ne permit să menținem relații de încredere cu toate părțile interesate și să ne asigurăm că sistemul nostru de management al siguranței alimentare este nu doar conform, ci și eficient în a proteja sănătatea publică și în a răspunde așteptărilor pieței.