



## **Procedura**

### **APELURI COD: SRAC - PS-06 ECO**

**Aprobat**


**DIRECTOR GENERAL  
Mihaela Cristea**

Ediție: 2

Revizie: 1

Data intrării în vigoare: 24.02.2017


	Nume	Funcție	Data	Semnătura
Elaborat	Livia Safta	RMC	21.02.2017	
Verificat	Cristinel Roncea	Director Tehnic	22.02.2017	

	<b>Procedura APELURI</b>	COD : SRAC-PS-06 ECO
		Ed. 2
		Rev. 1

### LISTA ACTUALIZĂRILOR

<b>Editia</b>	<b>Revizia</b>	<b>Continutul modificarii</b>	<b>Pag. modificata</b>	<b>Data</b>
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 RAIC	Toate	21.02.2017

#### 1. SCOP:

	<b>Procedura APELURI</b>	COD : SRAC-PS-06 ECO
		Ed. 2
		Rev. 1

Procedura documentează procesul de tratare a apelurilor primite de SRAC, inclusiv întreprinderea de corecții și acțiuni corective adecvate.

## 2. DOMENIU

Procedura se aplică în tratarea apelurilor primite ca urmare a activităților de inspecție și certificare în domeniul producției ecologice reglementate de Regulamentul (CE) nr. 834/2007, pentru următoarele grupe de produse:

- A: Produse vegetale neprocesate*
- B: Animale vii sau produse neprocesate de origine animală*
- D: Produse agricole procesate pentru a fi utilizate ca alimente.*

## 3. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI:

### 3.1. Definiții:

**APEL** - cerere a unui client SRAC înaintată organismului, pentru reconsiderarea de către SRAC a unei decizii pe care acesta a luat-o în legătură cu acel obiect (conform SR EN ISO 17000/2005)

**DISPUTĂ** - Forma de atac pe cale administrativă împotriva deciziei SRAC formulată în urma răspunsului primit la un apel și care este considerat incorect.

### 3.2. Prescurtări

DG	Director General
RAIC	Responsabil Activitate de Inspectie si Certificare
PRA	Persoana /echipa responsabila apel
CAp	Colegiul de Etică și Apel
SRAC	SRAC CERT S.R.L.
OIC ECO	Organism de Control Produse Ecologice din cadrul SRAC CERT S.R.L., (sinonim OC ECO)

## 4. DOCUMENTE DE REFERINȚA:


### 4.1. Legislație

- **Regulamentul (CE) nr. 834/2007** al Consiliului din 28 iunie 2007 privind producția ecologică și etichetarea produselor ecologice, precum și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr.2092/91, cu modificările și completările ulterioare, numit în continuare Regulamentul (CE) nr. 834/2007;
- **Regulamentul (CE) nr. 889/2008** al Comisiei din 5 septembrie 2008 de stabilire a normelor de aplicare a Regulamentului (CE) nr.834/2007 al Consiliului privind producția ecologică și etichetarea produselor ecologice în ceea ce privește producția ecologică, etichetarea și controlul, cu modificările și completările ulterioare, numit în continuare Regulamentul (CE) nr.889/2008;
- **Ordinul nr. 895 din 19 august 2016** pentru aprobarea regulilor privind organizarea sistemului de inspecție și certificare în agricultura ecologică, cu modificările și completările ulterioare, numit în continuare Ordin nr. 895/2016;

### 4.2. Standarde de referință pentru acreditare

- **SR EN ISO/CEI 17000:2005** – Evaluarea conformității – Vocabular și principii generale
- **SR EN ISO /CEI 17065:2013** - Evaluarea conformității. Cerințe pentru organisme care certifică produse, procese și servicii


### 4.3. Alte documente

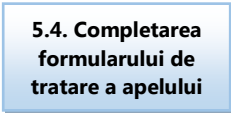
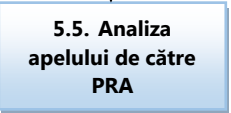

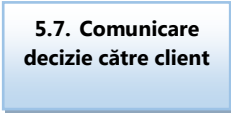
	<b>Procedura APELURI</b>	COD : SRAC-PS-06 ECO
		Ed. 2
		Rev. 1


- **MC - ECO** – Manualul Sistemului de Management OIC ECO
- **RS-8.3 OR2** - Regulament specific de acreditare în domeniul de aplicare al Regulamentului (CE) nr.834/2007 al Consiliului privind producția ecologică
- **RENAR RE-01** - Regulament pentru acreditare
- **RENAR RS-4 PR.2** – Regulament specific de acreditare în domeniul acreditării organismelor de certificare produse conform SR EN ISO/CEI 17065:2013

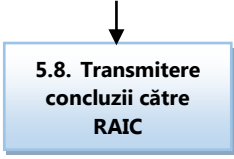
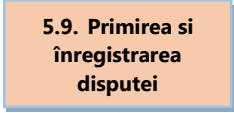

## 5. DESCRIEREA ACTIVITĂȚILOR:


Etapa	Activitate / Proces	Documente/ Înregistrări	Respon sabili
<b>I. TRATAREA APELURILOR</b>			
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <b>5.1. Primirea si înregistrarea apelurilor</b> </div>	<b>Primirea si înregistrarea apelurilor</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Orice client are dreptul să facă apel la deciziile de certificare luate în cazul în care acesta considera că decizia a fost luata incorect sau abuziv.</li> <li>Apelul este formulat în scris și înaintat la SRAC in cel mult 30 zile de la data la care s-a primit notificarea cu decizia respectivă.</li> <li>Apelurile pot ajunge la SRAC prin poștă, fax, e-mail sau se pot depune direct sau telefonic. In cazul in care apelul se primește prin e-mail sau telefonic, persoana care primește apelul va îndruma apelantul sa transmită apelul în mod oficial printr-o adresa semnata si stampilata</li> <li>Persoana care recepționează apelul, il redirectionează către secretariat pentru înregistrare.</li> </ul>	Adrese, etc  Reg. Intrari – Iesiri	Secretari at
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <b>5.2. Transmiterea apelului către DG si RAIC</b> </div>	<b>Transmiterea apelului către DG si RAIC</b> Secretariatul transmite apelul Directorului General si către RAIC pentru informare.		Secretari at
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <b>5.3. Desemnarea Persoanei Responsabile de Apel (PRA)</b> </div>	<b>Desemnarea Persoanei Responsabile de Apel (PRA)</b> DG analizează apelul in vederea confirmării ca apelul se refera la activități de inspecție si certificare produse ecologice, si daca este așa desemnează, in vederea investigării acestuia, o persoană / echipă (PRA) neimplicată în efectuarea inspecției sau în luarea deciziei împotriva căreia se face apel si nu are nici un conflict de interese cu apelantul.  Directorul General gestionează acțiunile întreprinse pentru rezolvarea apelului.		DG
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <b>5.3. Confirmarea primirii apelului</b> </div>	<b>Confirmarea primirii apelului</b> Confirmarea primirii apelului si tratării acestuia conform prezentei proceduri. Termen confirmare: 3 zile	Adresa	RAIC

	<b>Procedura APELURI</b>	COD : SRAC-PS-06 ECO
		Ed. 2
		Rev. 1

Etapa	Activitate / Proces	Documente/ Înregistrări	Respon sabili
<b>I. TRATAREA APELURILOR</b>			
	<p><b>Completerea formularului de tratare a apelului</b></p> <p>RAIC sau persoana care a luat decizia de certificare contestata de client, completează formularul de tratare a apelului in vederea furnizării informațiilor necesare pentru reanalizarea dosarului de control de PRA ce nu au fost implicate in activități de inspecție si certificare a clientului</p> <p>Transmiterea formularului de tratare a apelului împreună cu dosarul de control al clientului către PRA.</p>	FPS-06.01 ECO Formularul de tratare a apelurilor si disputelor	RAIC
	<p><b>Analiza apelului de către PRA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PRA analizează formularul de tratare a apelului si dosarul de control al clientului</li> <li>- PRA poate contacta, în funcție de caz, pentru completarea informațiilor și clarificări: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ membri ai echipei de evaluare</li> <li>➤ persoana care a luat decizia</li> <li>➤ apelantul</li> <li>➤ experți / specialiști</li> </ul> </li> </ul> <p>După obținerea tuturor informațiilor necesare, PRA trage concluzii si emite constatări.</p>	FPS-06.01 ECO Formularul de tratare a apelurilor si disputelor  Dosar control  Apelul primit de la client	<b>PRA</b>
	<p><b>Luarea deciziei in urma apelului</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PRA prezintă constatările Directorului General care le analizează și ia decizia privind apelul depus.</li> <li>• Durata de rezolvare a unui apel nu ar trebui să depășească, în general, 30 de zile de la primire.</li> <li>• Dacă, din motive obiective, aceste termen este depășit, Directorul General direct sau printr-o persoană desemnată, informează in scris apelantul privind stadiul apelului.</li> <li>• Depunerea apelurilor, investigarea acestora și decizia referitoare la apeluri nu trebuie să aibă ca rezultat nici o acțiune discriminatorie împotriva apelantului.</li> </ul>	FPS-06.01 ECO Formularul de tratare a apelurilor si disputelor	<b>DG</b>
	<p><b>Comunicare decizie către client</b></p> <p>DG comunică in scris printr-o adresa apelantului decizia privind apelul depus. Adresa conține:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rezumatul apelului;</li> <li>- Descrierea clara a deciziei luate;</li> <li>- Motivele si consecințele deciziei</li> </ul>	Adresa	<b>DG</b>

	<b>Procedura APELURI</b>	COD : SRAC-PS-06 ECO
		Ed. 2
		Rev. 1

Etapa	Activitate / Proces	Documente/ Înregistrări	Respon sabili
<b>I. TRATAREA APELURILOR</b>			
	- Posibilitatea adresării unei dispute în 30 zile de la primirea deciziei și reamintirea că pe perioada disputei nu se suspenda decizia luată		
	<b>Transmitere concluzii către RAIC</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dosarul apelului (scrisori emise, formular tratare apel în care este înregistrată decizia, motivele deciziei etc) este transmis de Directorul General către RAIC</li> <li>RAIC îl înregistrează și arhivează în biblioraftul/serverul apelurilor, urmând să îl utilizeze ca dată de intrare în sinteza privind apelurile din cadrul analizei de management.</li> <li>Dacă apelul este justificat, Directorul General dispune corecțiile / acțiunile corective / preventive necesare și se asigură că acestea au fost implementate.</li> </ul>	Adrese,  FPS-06.01 ECO Formularul de tratare a apelurilor și disputelor	<b>DG</b>
<b>II. TRATAREA DISPUTELOR</b>			
	<b>Primirea și înregistrarea disputei</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>În cazul în care clientul este nemulțumit de răspunsul primit, acesta poate contesta decizia DG</li> <li>Clientul își transmite punctul de vedere în scris la SRAC în cel mult 30 zile de la data la care s-a primit notificarea cu decizia luată de DG conform punctului 5.1.</li> </ul>	Adresa	DG
	<b>Tratarea disputei</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>În cel mult 30 de zile de la primirea contestației, Directorul General are obligația de a stabili împreună cu clientul un Colegiu de Etică și Apel (CAp) format din 3 persoane care să respecte principiile, astfel:               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Una desemnată de client</li> <li>➢ Una desemnată de SRAC</li> <li>➢ Una desemnată de comun acord</li> </ul> </li> <li>CAp va face o investigație și analiză independentă,</li> <li>CAp va face o ședință în vederea luării deciziei definitive privind disputa depusă de client. La ședință va participa și fără însă a avea drept de decizie, decizia fiind una comună a membrilor CAp.</li> <li>Costurile aferente investigației vor fi suportate de către client în cazul în care CAp constată că nefondată contestația și dispune în favoarea SRAC.-</li> </ul> <p>Prin cheltuieli necesare investigației se înțeleg toate cheltuielile efectuate cu scopul de a dispune în cazul disputei (costurile CAp, plata martorilor, expertizele, etc.).</p>	FPS-06.01 ECO Formularul de tratare a apelurilor și disputelor  Dosar control	DG CAp

	<b>Procedura APELURI</b>	COD : SRAC-PS-06 ECO
		Ed. 2
		Rev. 1

Etapa	Activitate / Proces	Documente/ Înregistrări	Respon sabili
<b>I. TRATAREA APELURILOR</b>			
	<p>Dacă în urma rezoluției date de către CAp, clientul care a contestat apelul se considera nedreptățit, el se poate adresa instanțelor competente, declanșând un litigiu care va fii soluționat conform prevederilor legislației române in vigoare.</p> <p><b>Etapele 5.3., 5.4., 5.7, 5.7. se repeta</b></p>		

**7. ÎNREGISTRĂRI:**

FPS-06.01 ECO e1r0 - Formularul de tratare a apelurilor si disputelor  
Correspondenta

**8. ANEXE – Nu este cazul**