



Procedura


APELURI

COD: SRAC-PS-18

Ediție: 4


Revizie: 1

Data intrării în vigoare: 01.06.2016

	Procedura APELURI	COD SRAC-PS-18
		Ed. 4
		Rev. 1

LISTA ACTUALIZĂRILOR

Editia	Revizia	Continutul modificarii	Pag. modificata	Data
1	0	Elaborare inițială		06.08.2007
1	1	Modificat titlatură Colegiu de etică și Apel	1, 3, 5	19.06.2008
2	0	Introdus referințe domenii reglementate, restructurat pe capitole	toate	05.08.2009
3	0	Actualizat 17021:2011; menționare ISO/IEC 27006:2007	3.4	10.10.2011
3	1	Introdus prevederi ISO 14065 / GES /EMAS.	toate	24.08.2013
3	2	Actualizat ISO 17065	toate	05.03.2015
3	3	Eliminat referiri GES	3-6	25.03.2015
4	0	Actualizat 17021-1:2015; actualizat documente de referință	toate	30.10.2015
4	1	Introducere referință la ISO 17020:2012	3, 4	01.06.2016

	Procedura APELURI	COD SRAC-PS-18
		Ed. 4
		Rev. 1

1. SCOP ȘI DOMENIU

1.1. Procedura documentează procesul de primire, evaluare și luare a deciziei privind apelurile, inclusiv întreprinderea de corecții și acțiuni corective adecvate.

Procedura se aplica în toate domeniile de activitate ale SRAC CERT, atunci când apar apeluri referitoare la prestațiile societății față de organizațiile solicitante.

2. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

2.1. Definiții

APEL - Forma de atac pe cale administrativă împotriva deciziilor SRAC referitoare la refuzul de acceptare a unei cereri de certificare / verificare / inspecție / încercare, decizia de a nu acorda, de a suspenda sau retrage documentele emise în urma derulării activităților, sau la orice alte decizii legate de procesul de certificare / verificare / inspecție / încercare și care sunt considerate incorecte sau abuzive.

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

2.2. Prescurtări

CAp - Comisia de Etică și Apel

RRA – Responsabil rezolvare apel

DG – Director General.

NOTA: În prezenta procedură prin termenul generic de certificare se înțelege și procesul de verificare, iar prin certificat se înțelege și raport de verificare EMAS.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ


3.1. MSM-01 – Manualul Sistemului de Management

3.2. SR EN ISO/ CEI 17021-1: 2015 – Evaluarea conformității. Cerințe pentru organismul care efectuează audit și certificarea de sisteme de management ;

3.3. SR EN ISO /CEI 17065:2013 Evaluarea conformității. Cerințe pentru organisme care certifică produse, procese și servicii

3.4. SR EN ISO/CEI 17020:2012 Evaluarea conformității. Cerințe pentru funcționarea diferitelor tipuri de organisme care efectuează inspecții

3.5. SR ISO/TS 22003:2013 - Sisteme de management al siguranței alimentelor - Cerințe pentru organismele care efectuează audit de certificare a sistemelor de management al siguranței alimentelor

	Procedura APELURI	COD SRAC-PS-18
		Ed. 4
		Rev. 1

3.6.ISO/IEC 27006:2015 – Information technology -- Security techniques -- Requirements for bodies providing audit and certification of information security management systems

3.7.SR EN ISO/CEI 17000:2005 – Evaluarea conformitatii – Vocabular si principii generale

3.8.EA-2/17 INF:2014 Guidance on the horizontal requirements for the accreditation of conformity assessment bodies for notification purposes

3.9. Regulament (UE) 305/2011

3.10. Directiva 2014/33/UE / Directiva 95/16/EC

3.11. Directiva 2014/31/UE / Directiva 2009/23/EC

3.12. Directiva 2006/42/EC

3.13. Directiva 2010/35/UE

3.14. Regulament EU nr. 1221:2009.

3.15. Regulament EU 600:2012.

4. RESPONSABILITATI

4.1. Directorul General

4.1.1. Asigură punerea la dispoziție, la cerere, tuturor părților interesate a prezentei proceduri.

4.1.2. Analizează apelul. Dacă nu a fost implicat în subiectul apelului în ultimii 2 ani își desfășoară activitatea conform prezentei proceduri. În caz contrar, anunță Comitetul Director, care desemnează un alt director care preia sarcinile DG în legătură cu apelul.

4.1.3. Desemnează responsabilul / echipa pentru rezolvarea acestuia, respectând pct. 5.1.6.


4.1.4. Analizează datele rezultate în urma activității de verificare și investigare a apelului

4.1.5. Decide dacă apelul este îndreptățit și stabilește măsurile necesare.

4.1.6. Stabilește răspunsul către apelant.

4.2. Comitetul Director

4.2.1. Desemnează un alt director care preia sarcinile DG în legătură cu apelul în cazul în care DG a fost implicat în subiectul apelului în ultimii 2 ani.

	Procedura APELURI	COD SRAC-PS-18
		Ed. 4
		Rev. 1

4.3. **Responsabilul rezolvare apel**

4.3.1. Își desfășoară activitatea în condiții de etica profesionala si confidențialitate asupra informațiilor.

4.3.2. Analizează și sintetizează datele de intrare

4.3.3. Completează / verifică informațiile.

4.3.4. Contactează factorii necesari în vederea unei evaluări corecte a situației.

4.3.5. Comunică Directorului General concluziile.

4.4. **Comisia de Etică și Apel**

4.4.1. Evaluează datele care au determinat apariția disputei.

4.4.2. Analizează dosarul apelului.

4.4.3. Contactează factorii necesari în vederea unei evaluări corecte a situației.

4.4.4. Comunică factorilor implicați decizia.

5. PROCEDURA

5.1. **Principii generale privind apelurile**

5.1.1. Orice client are dreptul să facă apel la deciziile procesului de certificare în cazul în care compania crede că a fost tratată incorect sau abuziv.

5.1.2. Apelul este formulat în scris și înaintat la SRAC în cel mult 30 zile de la data la care s-a primit notificarea cu decizia respectivă.


5.1.3. Durata de rezolvare a unui apel nu ar trebui să depășească, în general, 30 de zile de la primire.

5.1.4. Dacă, din motive obiective, aceste termen este depășit, Directorul General direct sau printr-o persoană desemnată, informează apelantul privind stadiul apelului.

5.1.5. DG / persoana din conducere desemnata este responsabil pentru toate deciziile, la toate nivelurile procesului de tratare a apelurilor.

5.1.6. DG / persoana din conducere desemnata se asigură că persoanele angajate în procesul de tratare a apelurilor nu se gasesc in niciun conflict de interese. Personalul (inclusiv cel care acționează în funcții de management) care a furnizat consultanță pentru un client, sau a fost angajat de un client, nu este utilizat pentru a analiza sau a aproba soluționarea unui apel pentru acel client, timp de 2 ani de la încheierea consultanței sau a angajării.

5.1.7. Depunerea apelurilor, investigarea acestora și decizia referitoare la apeluri nu trebuie să aibă ca rezultat nici o acțiune discriminatorie împotriva apelantului.

	Procedura APELURI	COD SRAC-PS-18
		Ed. 4
		Rev. 1

5.2. Primirea apelurilor

5.2.1. Apelurile pot ajunge la SRAC:

- prin poștă
- prin fax

5.2.2. prin depunere directă la secretariatul SRAC

- prin e-mail
- telefonic

5.2.3. Persoana care primește un apel prin e-mail sau telefonic va îndruma apelantul să transmită apelul în mod oficial prin una din celelalte 3 metode de la pct. 4.1.

5.2.4. Apelurile primite sunt transmise la secretariat și înregistrate.

5.2.5. Secretariatul transmite apelul Directorului General.

5.2.6. Acesta analizează apelul în vederea confirmării ca apelul se referă la activități de certificare / verificare pentru care este responsabil SRAC, și dacă este așa desemnează, în vederea investigării acestuia, o persoană / echipă neimplicată în audit sau în luarea deciziei împotriva căreia se face apel.

5.2.7. Directorul General gestionează acțiunile întreprinse pentru rezolvarea apelului.

5.3. Tratarea apelurilor

5.3.1. RRA transmite apelantului o confirmare privind primirea apelului.


5.3.2. RRA analizează toate sursele documentate privitoare la subiect.

5.3.3. RRA poate contacta, în funcție de caz, pentru completarea informațiilor și clarificări:

- membri ai echipei de audit
- persoana / persoanele implicate / implicate în luarea deciziei
- apelantul
- experți / specialiști

5.3.4. După obținerea tuturor informațiilor necesare, RRA prezintă constatările Directorului General care le analizează și comunică în scris apelantului punctul de vedere al SRAC cu privire la elementele sesizate, inclusiv motivele deciziei luate.

5.3.5. Dacă apelul este justificat, Directorul General dispune corecțiile / acțiunile corective / preventive necesare și se asigură că acestea au fost implementate.

	Procedura APELURI	COD SRAC-PS-18
		Ed. 4
		Rev. 1

5.3.6. Dosarul apelului este transmis de Directorul General Directorului Calitate, care îl înregistrează și arhivează în biblioraftul apelurilor, urmând să îl utilizeze ca dată de intrare în sinteza privind apelurile din cadrul analizei de management.

5.4. Dispute

5.4.1. În cazul în care clientul este nemulțumit de răspunsul primit, acesta poate contesta decizia Directorului General.

5.4.2. 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 respectivă.

5.4.3. 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) formată din 3 persoane care să respecte principiile de la pct. 3.6, astfel:

- Una desemnată de client
- Una desemnată de SRAC
- Una desemnată de comun acord

5.4.4. CAp va face o investigație și analiză independentă, iar decizia sa va fi definitivă.

5.4.5. Costurile aferente investigației vor fi suportate de către client în cazul în care CAp constată că nefondată contestația și dispune în favoarea SRAC.

5.4.6. În cazul în care CAp decide că este îndreptățită contestația și decide în favoarea clientului, toate cheltuielile legate de efectuarea investigației vor fi suportate de SRAC. Prin cheltuieli necesare investigației se înțeleg toate cheltuielile efectuate cu scopul de a dispune în cazul disputei (de ex, costurile CAp, plata martorilor, expertizele, etc.).

5.4.7. 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 fi soluționat conform prevederilor legislației române în vigoare.

6. ÎNREGISTRĂRI

Dosarul apelului cuprinde:

- Corespondența
- Rezultatul auditurilor, expertizelor, altor evaluări
- Soluția rezultată

7. ANEXE

Neaplicabil.