


## **CUPRINS**

- 1. SCOP**
- 2. DOMENIU DE APLICARE**
- 3. DOCUMENTE DE REFERINTA**
- 4. DEFINITII SI ABREVIERI**
- 5. DESCRIEREA PROCEDURII**
- 6. RESPONSABILITATI**
- 7. INREGISTRARI SI ANEXE**
- 8. MODIFICARI FATA DE EDITIA/REVIZIA ANTERIOARA**

	<b>APELURI</b> <b>Cod: PG-09</b>	Ed.3/Rev.1/05.11.2018
		Pag. 2/5

## 1. SCOP

1.1. Procedura stabilește modul în care OI tratează apelurile primite de la clienți.

## 2. DOMENIUL DE APLICARE

2.1. Procedura se aplică în cadrul OI pentru tratarea apelurilor primite de la clienți.

## 3. DOCUMENTE DE REFERINȚA

3.1. SR EN ISO/CEI 17020:2012	Evaluarea conformității. Cerințe pentru funcționarea diferitelor tipuri de organisme care efectuează inspecții
3.2. SR EN ISO 9000:2015	<i>Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.</i>
3.3. SR EN ISO 9001:2015	<i>Sisteme de management al calității. Cerințe</i>
3.4. SR EN ISO/CEI 17000:2005	Evaluarea conformității. Vocabular și principii generale
3.5. SR ISO TR 10013:2003	Linii directoare pentru documentația sistemului de management al calității

## 4. DEFINIȚII SI ABREVIERI

### 4.1. Definiții

Definițiile termenilor utilizați în procedură sunt cele din standardele de la pct.3 și alte standarde aplicabile

### 4.2. Abrevieri

<b>CA</b>	Comisie de apel
<b>DG</b>	Director General
<b>OI</b>	Organism de inspecție

## 5. DESCRIEREA PROCEDURII

### 5.1. Generalități


5.1.1. Apelul este primit de OI numai sub forma scrisă (prin fax, e-mail, posta) în termen de cel mult 10 zile lucrătoare de la notificarea deciziei în raport cu care este formulat apelul. Apelul trebuie argumentat și însoțit de dovezi documentate.

5.1.2. OI tratează apelurile în maxim 60 de zile de la primirea și înregistrarea acestora și comunica în scris clientului hotărârea Comisiei de Apel (CA).

### 5.2. Înregistrarea apelului

5.2.1. Secretariatul OI primește apelul și verifică conținutul acestuia pentru a constata dacă conține informații privind:

a) denumirea organizației care a depus apelul (în continuare numită petent),

	<b>APELURI</b> <b>Cod: PG-09</b>	<b>Ed.3/Rev.1/05.11.2018</b>  <b>Pag. 3/5</b>
---	-------------------------------------	---

- b) date de identificare complete ale petentului (adresa, telefon, fax, e-mail etc),
- c) specificarea datei intocmirii/depunerii apelului,
- d) obiectul apelului (descriere sintetica),
- e) documente depuse in sustinerea apelului,
- f) declaratie ca apelul nu a mai fost adresat unei alte entitati si ca apelantul nu se afla in litigiu cu OI. In cazul in care litigiul are o solutie definitiva si irevocabila se va indica concluzia instantei.
- g) semnatura reprezentantului legal al petentului,
- h) dovada de plata a tarifului pentru tratarea apelului.

**Nota: OI isi rezerva dreptul de a nu analiza si a nu decide asupra unei situatii asupra careia s-au pronuntat instante judecatoresti sau alte institutii competente.**

**5.2.2.** In cazul in care secretariatul OI constata lipsa unora din aceste date, solicita completarea lor de catre reprezentantul legal al petentului.

**5.2.3.** La momentul depunerii apelului sau in termen de cel mult 5 zile lucratoare de la depunerea acestuia petentul va achita tariful pentru tratarea apelului, suma care ii va fi restituita in cazul in care apelul este rezolvat integral in favoarea sa.

**5.2.4.** Daca sunt indeplinite conditiile de la pct. 5.2.1 atunci apelul este inregistrat de catre secretariatul OI in registrul unic al apelurilor, formular F-01-PG-09, atribuindu-se un numar de inregistrare si se comunica petentului primirea acestuia.

### **5.3. Constituirea CA**

**5.3.1.** CA functioneaza ca organ independent decizional al OI si raspunde pentru analiza si solutionarea apelurilor.

**5.3.2.** DG numeste, prin decizie, membrii CA si desemneaza dintre acestia presedintele si secretarul CA.

CA este alcatuita din minim trei membri din care unul este obligatoriu jurist.

**5.3.3.** La numirea membrilor CA sunt respectate urmatoarele principii:

- imparțialitate (membrii comisiei sunt numiti astfel incat sa se evite conflictul de interese; din comisie nu fac parte persoane a caror activitate face obiectul apelului),
- obiectivitate si responsabilitate ( membrii comisiei au competenta necesara evaluarii din punct de vedere tehnic si formal, si raspund pentru deciziile lor),
- confidentialitate (membrii comisiei raspund pentru protejarea informatiilor furnizate de petent, au semnat angajamentul de confidentialitate si au acces la toate informatiile aferente dosarului care face obiectul apelului precum si la documentele sistemului de management al OI).


**5.3.4.** DG asigura resursele necesare punerii in aplicare a deciziei de tratare a apelului.

**5.3.5.** Secretarul CA, la cererea presedintelui CA, convoaca membrii CA si intocmeste procesele verbale ale sedintelor CA.

### **5.4. Invitarea petentului**

**5.4.1.** Secretarul CA transmite petentului, sub forma scrisa cu confirmare de primire, componenta CA.

**5.4.2.** Petentul poate transmite, in termen de trei zile lucratoare de la primirea componentei CA, observatiile sale in legatura cu eventualele conflicte de interese sau incompatibilitati in care se afla membrii CA. Observatiile sunt adresate DG care le analizeaza si decide mentinerea sau modificarea componentei CA.

	<b>APELURI</b> <b>Cod: PG-09</b>	<b>Ed.3/Rev.1/05.11.2018</b>  <b>Pag. 4/5</b>
---	-------------------------------------	---

**5.4.3.** Secretarul CA invita petentul la sedinta de analiza a apelului, cu cel putin 7 zile inainte de data stabilita pentru aceasta, pentru a-si sustine punctul de vedere. Totodata secretarul CA convoaca, la aceeasi data membrii CA si intocmeste procesele verbale ale sedintei CA.

## **5.5. Analiza propriu-zisa a informatiilor**

**5.5.1.** CA analizeaza:

- documentele prezentate de petent si inregistrarile aferente dosarului inspectiei care constituie obiectul apelului,
- punctele de vedere ale tuturor functiilor implicate in luarea deciziei prin care s-a finalizat inspectia,
- orice alt document considerat necesar pentru lamurirea apelului.

**5.5.2.** CA poate solicita, daca este aplicabil, efectuarea de investigatii suplimentare. Constatările CA sunt inregistrate la fiecare sedinta.

## **5.6. Stabilirea concluziilor CA**

**5.6.1.** Dupa analiza tuturor informatiilor, CA documenteaza constatările si concluziile, stabileste daca apelul este intemeiat si propune solutia pentru tratarea apelului. De asemenea formuleaza raspunsul catre petent.

**5.6.2.** Constatările si concluziile CA impreuna cu scrisoarea de raspuns catre petent sunt semnate de membrii CA si sunt transmise DG.

**5.6.3.** Scrisoarea de raspuns catre petent este semnata de DG.

**5.6.4.** DG are autoritatea sa ia decizia conform constatarilor CA.

**5.6.5.** CA sau executivul OI duce la indeplinire decizia DG.

**5.6.6.** Secretarul CA transmite scrisoarea de raspuns catre petent astfel incat sa fie respectat termenul de 60 de zile calendaristice de la inregistrarea apelului in registrul unic al apelurilor, formular F-01-PG-09.

**5.6.7.** Constatările si concluziile CA, copia scrisorii de raspuns si confirmarea de primire precum si toate documentele analizate sunt pastrate la dosarul apelului prin grija secretarului CA.

## **6. RESPONSABILITĂȚI**

### **6.1 Director general**

- numeste membrii CA si desemneaza dintre acestia presedintele si secretarul CA,
- asigura resursele necesare punerii in aplicare a deciziei de tratare a apelului,
- analizeaza observatiile petentului privind componenta CA,
- semnează scrisoarea de răspuns către client,
- atunci cand este aplicabil, solicita executivului atat analiza cauzelor cat si masuri de imbunatatire si raportarea rezultatelor implementarii acestora, in urma apelului,
- monitorizeaza punerea in practica a deciziei dispuse cat si implementarea de catre executivul OI a masurilor de imbunatatire

**6.2 Secretariat OI**

- primește apelul și verifică conținutul acestuia pentru a constata dacă conține informațiile precizate la pct. 5.2.1.,
- solicită petentului completarea dosarului apelului, acolo unde este aplicabil,
- înregistrează apelul în registrul unic al apelurilor,
- înregistrează scrisoarea de răspuns către client.

**7. ÎNREGISTRĂRI ȘI ANEXE****7.1.** Registru unic al apelurilor

cod F-01-PG-09

**7.2.** Corespondența**7.3.** Procesele verbale ale CA**7.4.** Dosar apel**7.5.** Scrisoarea de răspuns către client**8. MODIFICĂRI FAȚĂ DE EDIȚIA/REVIZIA ANTERIOARĂ**

Elaborare ediția 3 revizia 1. Modificările sunt editate cu caractere italice.