



CertRom  
CertRom

**ROMANIA-BUCURESTI - Calea 13 Septembrie nr. 231A, etj. 14, Sector 5**  
**Tel: 021.410.25.89, E-mail: office@certrom.ro, www.certrom.ro**

## TRATAREA APELURILOR

**Cod: PSQ-09.04**

APROBAT  
DIRECTOR GENERAL

DINA  Daniela Laurentia Mihai



Copie nr. 1	Copie controlata	X
	Copie informativa	
Posesor copie: CERTROM		

DOCUMENTUL ESTE PROPRIETATEA S.C. CERTROM  
MODIFICAREA, MULTIPLICAREA SAU DIFUZAREA DOCUMENTULUI SI/SAU A INFORMATIILOR  
CUPRINSE IN ACEST DOCUMENT, ESTE INTERZISA FARA ACORDUL S.C. CERTROM S.R.L.



## EVIDENTA REVIZIILOR

	Elaborat	Verificat	Aprobat
NUME	Prodan Nicu - Daniel	Mihalcea Maricel	Dinu Laurentiu - Mihai
FUNCTIA	RMC	Director Executiv	Director General
DATA	Decembrie 2021	Decembrie 2021	Decembrie 2021
SEMNATURA			

Ed.Rev.	Data	Descriere
6/0	iulie 2018	Elaborare initiala a editiei 6 in conformitate cu cerintele standardului SR EN ISO/CEI 17065:2013 – Evaluarea conformitatii.Cerinte pentru organisme care certifica produse, procese si servicii si cu cerintele Regulamentelor (CE) 834/2007 si 889/2008
6-1	Decembrie 2021	Documentul a fost revizuit pentru a corespunde cerintelor tranzitiei de la Regulamentul (CE) nr. 889/2008 si Regulamentul (CE) nr. 834/2007 la Regulamentul (UE) nr. 848/2018.



## 1. SCOP

1.1. Prezenta procedura documenteaza modul in care CertRom - OC asigura primirea si tratarea apelurilor care ii sunt adresate.

## 2. DOMENIU

2.1. Procedura se aplica de catre Comisia de apel pentru tratarea apelurilor referitoare la deciziile CertRom - OC privind controlul sau in ceea ce priveste rezolvarea unei reclamatii.

2.2. Apelurile pot fi facute de solicitantii de certificare si operatorii certificati.

## 3. DEFINITII SI PRESCURTARI

### 3.1. Definitii

a) Termenii utilizati in prezenta procedura sunt definiti in SR EN ISO 9000:2015 "Sisteme de management al calitatii – Principii fundamentale si vocabular", SR EN ISO/ CEI 17000:2005 "Evaluarea conformitatii. Vocabular si principii generale" si in „Manualul Sistemului de Management pt. certificarea produselor agroalimentare rezultate din agricultura ecologica”, cod: MSM-01/PE.

b) Alte definitii sunt:

**Apel** - cale de atac prin care se cere unei instante superioare sa verifice legalitatea si temeinicia unei hotarari in vederea anularii sau modificarii ei.

- act al unei organizatii prin care se solicita CertRom - OC reanalizarea unei decizii privind controlul sau a modului de solutionare a unei reclamatii in vederea anularii sau modificarii acestei decizii.

### 3.2. Prescurtari

DG - Director General

DAdj - Director Adjunct

DEx - Director Executiv

MSM-01/PE – Manualul SM pt. certificarea produselor agroalimentare rezultate din productia ecologica

OC - Organism de control

RMC - Responsabil Management Calitate

SM - Sistem de Management

## 4. DOCUMENTE DE REFERINTA

SR EN ISO/ CEI 17021-1:2015 Evaluarea conformitatii. Cerinte pentru organisme care efectueaza audit si certificare ale sistemelor de management.

SR ISO 10002:2005 Managementul calității. Satisfacția clientului. Linii directoare pentru tratarea reclamațiilor în cadrul organizațiilor

SR EN ISO/CEI 17065:2013 Evaluarea conformitatii.Cerinte pentru organisme care certifica produse, procese si servicii

SR EN ISO/ CEI 17000:2005 Evaluarea conformitatii. Vocabular si principii generale  
SR EN ISO 9000:2015 Sisteme de management al calitatii. Principii fundamentale si Vocabular.

MSM-01/PE Manualul Sistemului de Management pt. certificarea produselor agroalimentare rezultate din productia ecologica





RS-8.3 OR

Regulament specific de acreditare în domeniul de aplicare al regulamentului (UE) nr. 848/2018 al Parlamentului și al Consiliului privind producția ecologică și etichetarea produselor ecologice

RS-4 PR

REGULAMENT SPECIFIC DE ACREDITARE pentru organismele care certifică produse, procese și servicii conform SR EN ISO CEI 17065:2013

Ordin nr. 312 din 05 noiembrie 2021 al MADR

privind organizarea sistemului de control și certificare, de aprobare a organismelor de control și de supraveghere a activității acestora în agricultura ecologică

## 5. RESPONSABILITATI

### 5.1. Directorul General

- supune apelul spre analiza Comisiei de Apel;
- transmite scrisoarea de raspuns petentului.

### 5.2. Comisia de Apel

- rezolva apelurile adresate CertRom - OC;
- solicita, daca este cazul, obtinerea de informatii suplimentare;
- transmite Directorului General modul de solutionare a apelului in vederea transmiterii raspunsului catre petent;
- asigura la cererea petentului toate informatiile legate de stadiul tratarii apelului.

### 5.3. Secretariatul CertRom

- inregistreaza apelul in Registrul de reclamatii / apeluri, cod: PSQ-09.03-F -02 si confirma petentului primirea si inregistrarea apelului;
- pune la dispozitia Comisiei de Apel documentele de lucru necesare, cum ar fi: apelul, dosarul de control si certificare al agentului economic, procedurile Sistemului de Management al CertRom - OC si formularele de lucru necesare etc.;
- asigura inregistrarea, multiplicarea si transmiterea scrisorii cu decizia Comisiei de Apel;
- preia documentele rezultate in urma unei sesiuni de lucru a Comisiei de Apel, le inregistreaza si le indosariaza in Dosarul Comisiei de Apel .

## 6. MOD DE LUCRU


### 6.1. Generalitati.

6.1.1. Politica CertRom - OC in domeniul tratarii apelurilor are la baza urmatoarele principii esentiale:

- tratarea impartiala si confidentiala a apelurilor;
- dreptul si accesul liber al tuturor clientilor de a adresa apeluri referitoare la deciziile CertRom - OC privind deciziile de control si certificare sau de rezolvare a unei reclamatii;
- rezolvarea oportuna a apelurilor;
- intreprinderea actiunilor corective si preventive care se impun in cazul in care se constata neconformitati in activitatea de control si certificare CertRom - OC ;
- evidenta, accesul si pastrarea tuturor inregistrarilor referitoare la apeluri.

6.1.2. Agentii economici pot face apeluri fata de deciziile CC CertRom - OC referitoare la certificarea produselor agroalimentare rezultate din productia ecologica, in cazul cand nu sunt de acord cu masurile CertRom - OC care ii afecteaza.

6.1.3. Apelurile se primesc la sediul CertRom, sub forma scrisa.

	Proprietate: S.C CertRom S.R.L.  <b>TRATAREA APELURILOR</b>  Cod: PSQ-09.04	Pag. 5/6  Ed. 6 Rev. 1
--	---	------------------------------

6.1.4. Apelurile trebuie prezentate in termen de 5 zile de la data comunicarii deciziei respective si trebuie sa fie insotita de dovezi documentate.

6.1.5. Nu se mai pot face apeluri atunci cand termenele prevazute in deciziile CertRom - OC sunt depasite.

6.1.6. CertRom - OC rezolva apelurile in maximum 30 de zile de la primirea si inregistrarea acestora si comunica in scris agentului economic hotararea Comisiei de Apel. In situatii speciale, la solicitarea Comisiei de Apel, termenul de solutionare poate fi prelungit, aceasta situatie fiind comunicata si apelantului.

## 6.2. Inregistrarea apelului

6.2.1. Secretariatul CertRom primeste apelul si verifica continutul acestuia pentru a constata daca contine informatii privind:

- denumirea organizatiei;
- adresa completa ;
- specificarea datei intocmirii/depunerii apelului;
- semnatura petentului.

6.2.2. In cazul in care secretariatul CertRom constata lipsa unora din aceste date, solicita completarea lor de catre cel care depune apelul.

6.2.3. Apelul este inregistrat de catre secretariatul CertRom in registrul pentru reclamatii / apeluri, atribuindu-se un numar de inregistrare si se comunica petentului primirea si inregistrarea acesteia.

## 6.3. Comisia de Apel

6.3.1 Comisia de Apel, functioneaza ca organ independent decizional al CertRom - OC si raspunde pentru corectitudinea analizari si solutionarii apelurilor.

6.3.2 Constituirea si functionarea Comisiei de Apel se desfasoara conform "Regulamentului de constituire si functionare a Comisiei de Apel", cod: PSQ-09.04.1.

6.3.3 In baza responsabilitatilor stabilite, Comisia de Apel isi exercita acest drept in cadrul CertRom - OC, avand obligatia analizarii si rezolvarii apelurilor adresate CertRom - OC in urmatoarele conditii:

- sunt analizate apelurile care sunt inaintate CertRom - OC in decurs de 5 zile lucratoare de la notificarea deciziei;
- sunt analizate subiectele care se dovedesc a fi fondate din cadrul apelului;
- prezentarea apelului nu are ca efect direct suspendarea deciziei contestate.

6.3.4 Componenta Comisiei de Apel este comunicata apelantului in vederea eliminarii conflictelor de interes sau a situatiilor care pot afecta impartialitatea si obiectivitatea deciziei Comisiei de Apel.

## 6.4. Analizarea apelurilor si adoptarea hotararilor

6.5.1. Comisia de Apel se intruneste la solicitarea Directorului General pentru analiza si solutionarea apelului primit.


6.5.2. In functie de natura apelului, in vederea rezolvarii intr-un mod competent, Comisia de Apel, poate face o analiza suplimentara printr-o consultare tehnica a subiectului (lor) mentionate in apel.

6.5.3. Comisia va avea la dispozitie apelul petentului, prezenta procedura, procedurile sistemului de management CertRom - OC privind controlul si certificarea, documentele operatorului (Raportul de control si fisele de neconformitate aferente, precum si alte documente care pot constitui referinte in luarea hotararii).

6.5.4. La analiza apelului, Comisia de Apel poate solicita operatorului depunerea oricaror documente considerate necesare pentru luarea unei hotarari temeinic fundamentate.

6.5.5. Comisia de Apel analizeaza forma si continutul documentelor aflate la dispozitia sa cu privire la decizia CertRom - OC in cauza si pe baza ansamblului de considerente de ordin tehnic si



	<i>Proprietate: S.C CertRom S.R.L.</i>  <b>TRATAREA APELURILOR</b>  <i>Cod: PSQ-09.04</i>	Pag. 6/6  Ed. 6 Rev.
---	---	----------------------------

juridic care concursa la aprecierea continutului apelului, verifica respectarea procedurilor CertRom - OC si ia, dupa caz, o hotarare de aprobare sau respingere a apelului care va fi comunicata partilor implicate (apelant, CC CertRom - OC, management CertRom).

6.5.6. Comisia poate decide amanarea luarii hotararii, pentru o data ulterioara, in cazul cand este necesara o analiza mai aprofundata sau executarea unui control la fata locului. Decizia este comunicata tuturor partilor implicate (apelant, CC CertRom - OC, management CertRom).

6.5.7. Lucrarile comisiei se consemneaza intr-un proces verbal de analiza.

6.5.8. Presedintele Comisiei de Apel, pentru informare, prezinta in prima sedinta ordinara a Consiliului de Certificare, Hotararea Comisiei de Apel cu observatiile si decizia finala.

6.5.9. In termen de 3 zile de la terminarea sesiunii de lucru a comisiei, Presedintele Comisiei transmite Directorului General hotararea referitoare la apelul analizat.

6.5.10. Scrisoarea de raspuns semnata de Directorul General cu hotararea Comisiei de Apel va fi transmisa apelantului, prin secretariatul CertRom.

6.5.11. Secretariatul CertRom tine evidenta tuturor apelurilor care au fost analizate si solutionate de Comisia de Apel, in Registrul de evidenta a reclamatiilor si apelurilor, iar documentele aferente (reclamatiile, apelurile, procesele verbale etc.) sunt arhivate in dosarul apelului.

#### **6.5. Contestarea deciziilor Comisiei de Apel**

6.5.1. In situatia in care apelantul considera ca apelul nu a fost solutionat intr-o maniera care sa-l satisfaca, poate sa respinga decizia CertRom - OC si se poate adresa instanțelor competente, declanșând un litigiu care va fii soluționat conform prevederilor legislației române in vigoare.

### **7. INREGISTRARI**

7.1. Documentele rezultate din procesul de tratare a apelurilor sunt inregistrari permanente si se pastreaza de catre secretariatul CertRom.