



ASOCIAȚIA DE ACREDITARE DIN ROMÂNIA
ORGANISMUL NAȚIONAL DE ACREDITARE

TRATAREA APELURILOR

RENAR Cod: **PR-09**

APROBAT

Consiliul Director RENAR
Președinte

Prof. univ. dr. ing. Dr. h. c. Fănel IACOBESCU

Pagina 1 din 7

Ediția din data aprobării: 27.02.2019

Data intrării în vigoare: 12.03.2019

RENAR – Asociația de Acreditare din România Organismul Național de Acreditare	TRATAREA APELURILOR	Cod: PR-09 Ediția din 27.02.2019
		Pagina 2 / 7

CUPRINS

1. SCOP	3
2. DOMENIU DE APLICARE	3
3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ	3
4. TERMINOLOGIE, DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI.....	3
4.1 Terminologie și definiții.....	3
4.2 Prescurtări.....	3
5. RESPONSABILITATE ȘI AUTORITATE	3
6. DESCRIEREA ACTIVITĂȚILOR.....	3
6.1 Informarea OEC privind decizia nefavorabilă referitoare la acreditare	3
6.2 Înregistrarea apelului.....	4
6.3 Stabilirea validității apelului	4
6.4 Stabilirea Comisiei de Tratare a Apelului.....	4
6.5 Tratarea apelului	5
6.6 Invitarea apelantului	6
6.7 Stabilirea concluziilor.....	6
6.8 Acțiuni ulterioare tratării apelului.....	6
6.9 Urmărirea eficacității măsurilor stabilite	6
7. ÎNREGISTRĂRI.....	7
8. MODIFICĂRI FAȚĂ DE VERSIUNEA ANTERIOARĂ.....	7
9. ISTORICUL DOCUMENTULUI.....	7

RENAR – Asociația de Acreditare din România Organismul Național de Acreditare	TRATAREA APELURILOR	Cod: PR-09 Ediția din 27.02.2019
		Pagina 3 / 7

1. SCOP

Prezenta procedură stabilește modul de [desfășurare a procesului de](#) tratare a apelurilor.

2. DOMENIU DE APLICARE

Procedura se aplică în tratarea apelurilor primite de RENAR așa cum sunt definite în P-27 – Politica privind tratarea apelurilor.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

[SR EN ISO/IEC 17011:2018 – Evaluarea conformității. Cerințe generale pentru organismele de acreditare care acreditează organisme de evaluare a conformității.](#)

P-27 – Politica privind tratarea apelurilor

4. TERMINOLOGIE, DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

4.1 Terminologie și definiții

[Prezenta procedură utilizează definițiile din SR EN ISO/IEC 17011:2018 și politica P-27.](#)

Comisia de tratare a apelului – grup de persoane numit de Consiliul Director să trateze un apel în condițiile prezentei proceduri.

4.2 Prescurtări

CA	– Consiliul de Acreditare
CD	– Consiliul Director
CJ	– Compartiment Juridic
CRPRA	– Compartimentul Relații cu Publicul, Reclamații și Apeluri
CTA	– Comisia de tratare a apelului
DG	– Director general al structurii executive a RENAR
EȘ	– Evaluator Șef
OEC	– Organism de evaluare a conformității

5. RESPONSABILITATE ȘI AUTORITATE

Responsabilitățile și autoritățile funcțiilor implicate decurg din capitolul 6 al prezentei proceduri.

6. DESCRIEREA ACTIVITĂȚILOR

6.1 Informarea OEC privind decizia nefavorabilă referitoare la acreditare

Pentru OEC acreditate în conformitate cu cerințele [SR EN ISO/CEI 17021-1:2015](#) și ale Regulamentului (CE) nr. 1221/2009 – EMAS.

În cazul propunerii unei decizii nefavorabile referitoare la acreditare, EȘ informează OEC privind posibilitatea prezentării observațiilor referitoare la aspectele care au condus la această decizie. Directorul de Acreditare împreună cu EȘ participă la întâlnirea cu reprezentanții OEC. EȘ consemnează rezultatele întâlnirii. Dacă nu se clarifică, în mod favorabil OEC, aspectele care au condus la propunerea unei decizii nefavorabile privind acreditarea, OEC este informat privind procedura de tratare a apelurilor.

RENAR – Asociația de Accreditare din România Organismul Național de Accreditare	TRATAREA APELURILOR	Cod: PR-09 Ediția din 27.02.2019
		Pagina 4 / 7

6.2 Înregistrarea apelului

Apelul se adresează RENAR și trebuie să conțină/să fie însoțit de cel puțin următoarele informații/documente:

- Identificarea apelantului (denumire persoană juridică, adresă, telefon, fax și acolo unde este aplicabil: nr. de înregistrare la registrul comerțului, cod fiscal, reprezentant legal);
- Obiectul apelului (în descriere sintetică);
- Prezentarea detaliată a argumentelor în susținerea apelului;
- Documente și înregistrări depuse pentru susținerea apelului;
- Semnătura reprezentantului legal al apelantului ;
- Declarație privind faptul că apelul nu a mai fost adresat unei alte entități și că apelantul nu se află în litigiu cu RENAR. În cazul în care litigiul are o soluție definitivă și irevocabilă, se va indica concluzia instanței.
- Declarație a apelantului privind faptul că dovezile care însoțesc apelul, au fost obținute fără a se încălca legea.
- Dovada efectuării plății tarifului de apel.

Apelul se depune în scris și se înregistrează la secretariatul RENAR în registrul de intrări/ieșiri după care este transmis secretariatului CD, unde este înregistrată în registrul intrări/ieșiri al CD. Cele două înregistrări se realizează în aceeași zi sau cel mai târziu a doua zi.

Secretarul CD înaintează CRPRA apelul, în cel mult o zi de la data primiri.

6.3 Stabilirea validității apelului

CRPRA analizează apelul, în termen de 5 zile de la primire, din punct de vedere al validității acestuia, urmărind îndeplinirea următoarelor criterii:

- existența în dosar a tuturor informațiilor/documentelor prevăzute la pct. 6.2.;
- încadrarea în domeniul de aplicare al prezentei proceduri (pct. 2);
- înregistrarea apelului în termenul prevăzut în politica P-27.

Dacă toate criteriile menționate mai sus sunt îndeplinite, CRPRA validează apelul, consemnând în formularul F01-PR-09 – Stabilirea validității apelului.

Dacă CRPRA constată că informațiile prezentate de apelant nu sunt complete consemnează în formularul F01-PR-09 – Stabilirea validității apelului, informațiile care lipsesc, după care solicită în scris apelantului clarificările / completările necesare.

Apelantul trebuie să răspundă în termen de 15 zile calendaristice la solicitarea CRPRA. În caz contrar apelul nu este considerat valid. Acest aspect este consemnat de CRPRA în formularul F01-PR-09 – Stabilirea validității apelului și comunicat apelantului.

Dacă apelantul prezintă informațiile/documentele solicitate, CRPRA analizează informațiile și:

- în cazul în care criteriile nu sunt îndeplinite, nu validează apelul;
- în cazul în care criteriile sunt îndeplinite, validează apelul.

CRPRA asigură înregistrarea tuturor apelurilor în Registrul apelurilor - F02-PR-09.

CRPRA confirmă apelantului primirea apelului, și faptul că acesta a fost validat sau nu, sub semnătura Președintelui CD.

6.4 Stabilirea Comisiei de Tratare a Apelului

CRPRA solicită în scris DG nominalizarea membrilor CTA.

DG, în urma consultării cu conducătorii compartimentelor implicate, transmite CRPRA propunerea privind componența CTA, în termen de 2 zile de la primirea solicitării. Membrii propuși trebuie să îndeplinească următoarele criterii:

- Imparțialitate și obiectivitate: membrii CTA sunt numiți astfel încât să fie evitat orice fel de conflict de interese, din CTA nu fac parte persoane vizate direct de apel;

RENAR – Asociația de Acreditare din România Organismul Național de Acreditare	TRATAREA APELURILOR	Cod: PR-09 Ediția din 27.02.2019
		Pagina 5 / 7

- **Competență:** membrii CTA sunt numiți astfel încât să se asigure competența necesară evaluării din punct de vedere tehnic și formal a situației prezentate;
- **Confidențialitate:** membrii CTA răspund de asigurarea confidențialității și menținerea integrității informațiilor furnizate de apelant, au semnat angajamentul de confidențialitate și au acces la toate informațiile și documentele SMR.

CTA este alcătuită din minim 3 membri. **CTA în ansamblu trebuie să îndeplinească următoarele cerințe de competență:**

- cunoștințe referitoare la standardul de acreditare aferent speței apelului;
- cunoștințe referitoare la procesul de acreditare și cerințele RENAR aferente schemei de acreditare aplicabilă apelului în cauză;
- cunoștințe referitoare la ghiduri și documente obligatorii, dacă este aplicabil apelului în cauză;
- cunoașterea domeniului tehnic aferent apelului;
- capacitate de planificare, organizare și un bun management al timpului;
- abilitați de comunicare;
- abilitatea de a fi obiectiv și critic;
- abilitatea de a evalua situația prezentată în apel;
- capacitate de analiză și sinteză;
- abilitatea de a pregăti un raport clar și concis.

Președintele CD numește membrii CTA, prin **ordin**, la propunerea scrisă a CRPRA și desemnează dintre aceștia președintele și secretarul CTA.

Secretarul CD transmite **DG** și CRPRA, **ordinul președintelui** CD privind aprobarea componenței CTA.

DG informează membrii CTA și funcția ierarhic superioară a acestora cu privire la numirea acestora în CTA.

Oricare din membrii CTA se poate recuza, atunci când consideră că nu îndeplinește vreunul din criteriile enunțate mai sus. Recuzarea se face în scris și se adresează Președintelui CD. În această situație Președintele CD, dacă consideră întemeiate motivele, numește o altă persoană, din același compartiment ca și persoana recuzată și care să îndeplinească aceleași criterii. Numirea se face parcurgând aceleași etape descrise mai sus.

CRPRA predă dosarul apelului secretarului CTA, pe bază de opis, în termen de cel mult 3 zile de la emiterea ordinului Președintelui **CD**.

6.5 Tratarea apelului

CTA analizează:

- documentele prezentate de apelant și înregistrările aferente dosarului de acreditare pe baza cărora s-a luat decizia care constituie obiectul apelului;
- punctele de vedere ale tuturor funcțiilor implicate în luarea deciziei de acreditare;
- orice alt document considerat necesar.

CTA solicită, după caz, efectuarea de verificări suplimentare și/sau consultarea unor experți tehnici din Comitetele Tehnice.

În cazul în care CTA trebuie să se pronunțe cu privire la aspecte juridice invocate de apel sau care decurg din speța care face obiectul apelului, aceasta poate solicita un punct de vedere oficial din partea CJ.

Constatării CTA sunt înregistrate la fiecare sesiune în procese verbale de sesiune.

RENAR – Asociația de Accreditare din România Organismul Național de Accreditare	TRATAREA APELURILOR	Cod: PR-09 Ediția din 27.02.2019
		Pagina 6 / 7

6.6 Invitarea apelantului

Președintele CTA, prin secretarul CTA, invită apelantul la o întâlnire de analiză a apelului pentru a-și susține punctul de vedere și a prezenta eventuale argumente suplimentare față de cele consemnate în scris.

Invitația scrisă către apelant trebuie să precizeze locul, data și ora propusă pentru întâlnire.

Secretarul CTA solicită apelantului să confirme datele propuse ale întâlnirii și să precizeze participanții din partea OEC, la întâlnire. Aceștia trebuie să aibă împuternicire în cazul în care la întâlnire nu poate participa reprezentantul legal al apelantului.

CTA solicită clarificări reprezentantului legal al apelantului, dacă este cazul, pentru lămurirea tuturor neclarităților apărute în timpul analizelor și pentru înțelegerea corectă și completă a punctelor de vedere ale apelantului.

Secretarul CTA asigură convocarea membrilor CTA și întocmește procesul verbal al acestei întâlniri, care se semnează de toți participanții la ședință, inclusiv de reprezentantul legal al apelantului [sau de împuternicitul/împuterniciții acestuia](#).

Constatările CTA sunt consemnate în scris, la fiecare ședință, în procese verbale de ședință.

6.7 Stabilirea concluziilor

După analiza tuturor informațiilor, CTA stabilește constatările [și decizia CTA](#) prin vot cu majoritatea simplă.

Președintele CTA [împreună cu secretarul CTA](#) asigură documentarea în Raportul privind tratarea apelului, a constatărilor [și deciziei CTA](#) stabilite prin vot.

În cazul în care apelul este întemeiat, propune factorului de decizie (CA) reanalizarea deciziei.

Raportul privind tratarea apelului și scrisoarea de răspuns către apelant, [elaborate prin grija președintelui CTA](#), sunt semnate de membrii CTA și transmise Secretarului CD. [Scrisoarea de răspuns trebuie să înștiințeze oficial apelantul cu privire la încheierea procesului de tratare a apelului](#).

CD analizează și aprobă [decizia CTA](#) din Raportul privind tratarea apelului și scrisoarea de răspuns către apelant, prin hotărâre, în ședință sau prin vot electronic.

Președintele CD semnează [adresa de înaintare către apelant care va fi însoțită de](#) scrisoarea de răspuns către apelant, semnată de președintele CTA.

CRPRA asigură transmiterea [documentelor anterior menționate](#) către apelant, în cel mai scurt timp.

Dosarul apelului este predat de secretarul CTA, pe bază de opis, CRPRA, care asigură păstrarea și arhivarea acestuia. CRPRA informează [DG](#) privind aprobarea Raportului privind tratarea apelului de către CD și transmite [DG](#) o copie a acestuia pentru implementarea măsurilor [necesare](#).

6.8 Acțiuni ulterioare tratării apelului

În cazul în care în urma analizei apelului sunt identificate neconformități în activitatea RENAR, [DG](#) asigură tratarea acestora conform documentelor RENAR aplicabile și comunică CRPRA măsurile luate.

Concluziile rezultate din tratarea tuturor apelurilor sunt analizate periodic de către CRPRA și conducerea structurii executive a RENAR și sunt raportate de fiecare parte implicată către CD în analiza de management.

6.9 Urmărirea eficacității măsurilor stabilite

Eficacitatea acțiunilor ulterioare unui apel se evaluează:

RENAR – Asociația de Acreditare din România Organismul Național de Acreditare	TRATAREA APELURILOR	Cod: PR-09 Ediția din 27.02.2019
		Pagina 7 / 7

- cu ocazia auditurilor interne;
- cu ocazia realizării analizei **efectuate** de management.

7. ÎNREGISTRĂRI

F01-PR-09 – Stabilirea validității apelului
F02-PR-09 – Registrul apelurilor
F03-PR-09 – Raportul privind tratarea apelului
Procese verbale
Correspondență

8. MODIFICĂRI FAȚĂ DE VERSIUNEA ANTERIOARĂ

Modificările sunt identificate în text prin font de culoare albastră.

9. ISTORICUL DOCUMENTULUI

Ediția din data	Elaborat (E) /Modificat (M) de	Verificat de
13.06.2017	(M) Daniela IONESCU, Director DMC Ovidiu Cantemir DUMITRU, Director general adjunct	Alina TAINĂ, DGSER
27.02.2019	(M) Ovidiu Cantemir DUMITRU, Manager Calitate și Risc Stefan Zaharie POP, Consilier CD	Alina TAINĂ, DG