Procedura

APELURI
COD: SRAC - PS-06 ECO

Aprobat
DIRECTOR GENERAL
ing. Mihaela Cristea

Ediţie: 3
Revizie: 1

Data intrării în vigoare: 15.12.2025

	Nume	Funcţie	Data	Semnătura
Verificat	Dr. Ing. Cristinel Roncea	Director Tehnic	11.12.2025	
Elaborat	Ing. Livia Safta	RMC	10.12.2025	

LISTA ACTUALIZĂRILOR

Editia	Revizia	Continutul modificarii	Pag. modificata	Data
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
2	2	Eliminarea diagramei flux din cadrul procedurii ramanad doar forma tabelara.	Toate	
		Inlocuirea Persoanei responsabile cu apelul PRA cu Comisia de analiza a apelului.	Toate	30.08.2019
3	0	Actualizare conform Regulament (UE) 848/2018	toate	28.12.2021
3	*1*	*Actualizare referinte* *Eliminarea disputelor* *Reformulare mod de transmitere a apelurilor*	toate	*10.12.2025*

1. SCOP:

Procedura documentează procesul de tratare a apelurilor primite de SRAC, inclusiv întreprinderea de corecţii şi acţiuni corective adecvate.

2. DOMENIU

Procedura se aplică în tratarea apelurilor primite ca urmare a activităților de inspecție și certificare în domeniul producţiei ecologice reglementate de Regulamentul (UE) nr. 2018 /848, pentru grupele de produse pentru care SRAC deține acreditare și aprobare.

3. DOCUMENTE DE REFERINŢĂ:

3.1. Legislaţie:

- **Regulament (UE) nr. 2018 /848** privind producția ecologică și etichetarea produselor ecologice și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 834/2007 al Consiliului împreună cu toate Regulamentele Delegate și Regulamentele de punere în aplicare, denumit in continuare Regulament (UE) 848/2018
- **Regulamentul (CE) 625/2017** privind controalele oficiale și alte activități oficiale efectuate pentru a asigura aplicarea legislației privind alimentele și furajele, a normelor privind sănătatea și bunăstarea animalelor, sănătatea plantelor și produsele de protecție a plantelor împreună cu toate Regulamentele Delegate și Regulamentele de punere în aplicare , denumit in continuare Regulament (UE) 625/2017
- **Ordonanţa de urgenţă a Guvernului nr.34/2000** privind produsele agroalimentare ecologice, aprobată prin Legea nr. 38/2001, cu modificările şi completările ulterioare;
- **Ordinul nr. 312/05.12.2021** privind organizarea sistemului de control si certificare, de aprobare a organismelor de control si de supraveghere a activitatii acestora in agricultura ecologica, numit în continuare Ordin nr. 312/2021
- Alte regulamente europene şi legislaţia naţională asociată aplicării Regulamentului (UE) nr. 2018 /848.

3.2. Standarde de referinţă pentru acreditare:

- **SR EN ISO/CEI 17065** - Evaluarea conformităţii. Cerinţe pentru organisme care certifică produse, procese şi servicii.

3.3. Alte documente:

- **RS-8.3 OR** - Regulament specific de acreditare in domeniul de aplicare al Regulamentului (UE) nr.848/2018 al Parlamentului si al Consiliului privind producția ecologica si etichetarea produselor ecologice
- **RENAR RE-01** - Regulament pentru acreditare
- **RENAR RE-02** - Regulament privind utilizarea mărcii naţionale de acreditare
- **RENAR RS-4 PR.2** – Regulament specific de acreditare în domeniul acreditării organismelor de certificare produse conform SR EN ISO/CEI 17065
- **EA-3/12 M-** EA Policy for the Accreditation of Organic Production Certification

4. DEFINIŢII ŞI ABREVIERI:

4.1. Definiții:

APEL - cerere a unui client SRAC înaintată organismului, pentru reconsiderarea de către SRAC a unei decizii pe care acesta a luat-o in legătură cu acel obiect

Prezentul document utilizează terminologia şi definiţiile din documentele de referinţă precum şi terminologia şi definiţiile din:

- **SR EN ISO 9000**– Sisteme de management al calității. Principii fundamentale si vocabular
- **SR EN ISO/CEI 17000**– Evaluarea conformităţii. Vocabular şi principii generale;

4.2. Prescurtări

DG	Director General
RAIC	Responsabil Activitate de Inspectie si Certificare
CAp	Colegiul de Etica si Apel
SRAC	SRAC CERT S.R.L.
OIC ECO	Organism de Control Produse Ecologice din cadrul SRAC CERT S.R.L., (sinonim OC ECO)

5. DESCRIEREA ACTIVITĂŢILOR:

Nr. crt.	Activitate / Proces	Documente/ Înregistrări	Responsabili
I. TRATAREA APELURILOR			
5.1. Primirea si înregistrarea apelurilor	**Primirea și înregistrarea apelurilor** • Apelul este formulat în scris transmis şi înaintat la în termen de maxim 15 zile calendaristice de la data la care s-a primit notificarea cu decizia respectivă. • Apelurile pot ajunge la SRAC prin poştă, fax, e-mail sau se pot depune direct. • Apelul trebuie să conțină/să fie însoțit de cel puțin următoarele informații/documente: a) Identificarea apelantului (denumire persoană juridică, adresă, telefon, fax și acolo unde este aplicabil: nr. de înregistrare la registrul comerţului, cod fiscal, reprezentant legal); b) Obiectul apelului (în descriere sintetică); c) Prezentarea detaliată a argumentelor în susţinerea apelului; d) Documente și înregistrări depuse pentru susținerea apelului; e) Semnătura reprezentantului legal al apelantului f) Dovada efectuarii plăţii tarifului de apel in valoare de 250 euro+TVA • Persoana care recepționează apelul, îl redirecționează către RAIC. • Doar dacă toate criteriile menționate mai sus sunt îndeplinite, se validează apelul. • Depășirea termenului de depunere a apelului duce la respingerea automată a acestuia. • Depunerea apelului nu suspendă obiectul apelului.	Adrese, etc Reg. Intrari – Iesiri	RAIC
5.2. Transmiterea apelului către DG	**Confirmarea apelului** RAIC transmite apelul către Directorului General. a) DG analizează adresa primită în vederea confirmării că aceasta se referă la activități de control și certificare produse ecologice și că solicitarea primită este un apel și se trateaza conform prezentei proceduri: • Orice client cu care SRAC are încheiat un contract de certificare, are dreptul să facă apel la deciziile de certificare luate în cazul în care acesta consideră că decizia a fost luată incorect sau abuziv. • Solicitările de reevaluare a dosarelor de certificare din partea autorității competente vor fi considerate apeluri și vor fi tratate	Proces verbal	RAIC

Nr. crt.	Activitate / Proces	Documente/ Înregistrări	Respon sabili
I. TRATAREA APELURILOR			
	conform prezentei proceduri • Prezenta procedură se aplică doar în cazul în care este luată deja decizia de certificare (nu în etapele de evaluare sau analiză). b) Confirmarea primirii apelului și comunicarea deciziei de tratare clientului: • În cazul în care sesizarea primită nu este un apel și nu va fi tratat, se va transmite un raspuns de în scris apelantului, ce va conține și motivele care au stat la baza netratării. • În cazul în care sesizarea primită este un apel, se va confirma apelantului tratarea ca apel și se va trece la următoarea etapă:		
5.3. Desemnarea membrilor colegiului de ape (CAp)	**Desemnarea membrilor colegiului de apel (CAp) ce vor fi implicati in analiza apelului** DG desemnează, prin întocmirea unui Proces Verbal, membrii colegiului de apel (CAp) care vor analiza apelul in cauza - minim 3 membri ce nu au fost implicați în efectuarea inspecției sau în luarea deciziei împotriva căreia se face apel și care nu au nici un conflict de interese cu apelantul.	Proces verbal	DG
5.4. Completarea formularului de tratare a apelului	**Completarea formularului de tratare a apelului** RAIC sau persoana care a luat decizia de certificare contestată de client, completează formularul de tratare a apelului sectiunea A în vederea furnizării informațiilor necesare pentru reanalizarea dosarului de control de catre membrii Comisiei. Transmiterea formularului de tratare a apelului împreună cu dosarul de control al clientului către CAp.	FPS-06.01 ECO Formularul de tratare a apelurilor si disputelor	RAIC/ Persoana care a luat decizia
5.5. Analiza apelului de către CAp	**Analiza apelului de către CAp:** - CAp analizează formularul de tratare a apelului și dosarul de control al clientului - CAp poate contacta, în funcţie de caz, pentru completarea informaţiilor şi clarificări: ➢ membri ai echipei de evaluare ➢ persoana care a luat decizia ➢ apelantul ➢ experţi / specialişti După obținerea tuturor informațiilor necesare, CAp trage concluzii si emite constatări prin completarea formularului de tratare a apelului sectiunea B.	FPS-06.01 ECO Formularul de tratare a apelurilor si disputelor Dosar control Apelul primit de la client	CAp
5.6. Luarea deciziei in urma apelului	**Luarea deciziei în urma apelului** • CAp prezintă constatările Directorului General care le analizează şi ia decizia privind apelul depus și semnează formularul de tratare a apelului sectiunea C. • Durata de rezolvare a unui apel nu ar trebui să depășească, în general, 30 de zile de la primire. • Dacă, din motive obiective, aceste termen este depăşit, Directorul General direct sau printr-o persoană desemnată,	FPS-06.01 ECO Formularul de tratare a apelurilor si disputelor	DG

Nr. crt.	Activitate / Proces	Documente/ Înregistrări	Respon sabili
I. TRATAREA APELURILOR			
	informează în scris apelantul privind stadiul apelului. • Depunerea apelurilor, investigarea acestora şi decizia referitoare la apeluri nu trebuie să aibă ca rezultat nici o acțiune discriminatorie împotriva apelantului. • Decizia CAp este definitivă. • Costurile aferente investigaţiei vor fi suportate de către client în cazul în care CAp constată ca nefondată contestaţia și dispune în favoarea SRAC. • În cazul în care CAp decide că este îndreptăţită contestaţia și decide în favoarea clientului, toate costurile legate de efectuarea investigaţiei vor fi suportate de SRAC. • Prin costuri necesare investigaţiei se înţeleg toate cheltuielile efectuate cu scopul de a dispune în cazul apelului (de ex: tariful de apel, costurile CAp, plata experților, expertizele, etc.).		
5.7. Comunicare decizie către client	**Comunicare decizie către client** DG comunică în scris printr-o adresă apelantului decizia privind apelul depus. Adresa conține: - Rezumatul apelului; - Descrierea clară a deciziei luate; - Motivele și consecințele deciziei - Dacă în urma rezoluţiei date de către CAp, clientul care a contestat apelul se considera nedreptăţit, el se poate adresa instanţelor competente, declanşând un litigiu care va fi soluţionat conform prevederilor legislaţiei române in vigoare.	Adresa	DG
5.8. Transmitere concluzii către RAIC	**Transmitere concluzii către RAIC** • Dosarul apelului (scrisori emise, formular tratare apel în care este înregistrată decizia, motivele deciziei etc) este transmis de Directorul General către RAIC • RAIC îl înregistrează şi arhivează în dosarul electronic, urmând să îl utilizeze ca dată de intrare în sinteza privind apelurile din cadrul analizei de management. • Dacă apelul este justificat, Directorul General dispune corecțiile / acțiunile corective / preventive necesare şi se asigură că acestea au fost implementate.	Adrese, FPS-06.01 ECO Formularul de tratare a apelurilor si disputelor	DG

7. ÎNREGISTRĂRI:

FPS-06.01 ECO - Tratarea apelurilor la decizia de certificare
Corespondența și Adrese

8. ANEXE – Nu este cazul