

TRATAREA APELURILOR

Deciziile SUCERT-RO privitoare la activitatea de certificare sau la utilizarea certificatului / mărcii SUCERT-RO pot fi contestate de organizațiile certificate / solicitante sub orice formă.

Apelurile se fac oficial, în scris, redactate în limba română. Textul apelurilor / contestațiilor trebuie să conțină identificarea completă a organizației, care le formulează, adresa și mijloacele de comunicare (telefon, fax, e-mail), precum și detalierea clară a obiectului apelului.

Apelurile se depun la sediul SUCERT-RO în termen de 10 zile de la comunicarea oficială a deciziei managementului SUCERT-RO sau a răspunsului la o reclamație.

Apelurile se înregistrează. În cazul în care apelul este transmis prin poștă sau e-mail referentul va transmite apelantului confirmarea primirii apelului, cu asigurarea confidențialității asupra tuturor informațiilor. Apelurile se pot referi la:

- (1) decizia de acordare / neacordare / menținere / extindere / suspendare / retragere / recertificare sau anulare a certificării;
- (2) soluționarea nefavorabilă a reclamațiilor.

Urmărirea soluționării apelurilor se face Directorul General în vederea încadrării în termenul de maximum 30 de zile de la data înregistrării apelului la SUCERT-RO.

Directorul general al SUCERT-RO convoacă Comitetul de Etică și Apel și îi pune la dispoziție de la caz la caz:

- (1) dosarul Verificării conținând toate dovezile obiective, datele, informațiile care au stat la baza deciziei SUCERT-RO privind acordare / neacordare / menținere / extindere / suspendare / retragere / recertificare sau anulare a certificării;
- (2) reclamația, răspunsul la soluționarea acesteia, procesul-verbal al ședinței prin care s-a deliberat asupra soluționării reclamației;
- (3) alte documente pe care Comitetul de Etică și Apel le solicită.

Comitetul de Etică și Apel poate cere dovezi obiective oricărei persoane care are legătură cu situația prezentată în apel.

Dacă se dovedește că apelul este justificat și decizia Comitetul de Apel privind soluționarea apelului este datorată unor deficiențe ale sistemului adoptat de SUCERT-RO, conducerea inițiază și implementează cât mai rapid acțiuni corective și preventive, care să conducă la eliminarea cauzelor ce au condus la apariția apelului și la evitarea reapariției unor astfel de situații. În acest caz, Comitetul de Etică și Apel informează organizația și asupra acțiunilor corective inițiate și aplicate de către conducerea SUCERT-RO, precum și asupra soluțiilor de remediere a apelului, astfel încât organizația să nu aibă de suferit.

După stabilirea soluției, Comitetul de Etică și Apel informează și pe Directorul General al SUCERT-RO și formulează un răspuns scris, în limba română, organizației care a transmis apelul, în care documentează hotărârea luată.

Decizia Comitetul de Etică și Apel privind soluționarea apelului se comunică apelantului, în termen de maximum 30 zile de la primirea apelului, prin grija Directorului General al SUCERT-RO, sub forma unei adrese care va detalia rezultatele analizei apelului și care va fi semnată de către Directorul General al SUCERT-RO și Președintele Comitetului de Etică și Apel.

Adresa de răspuns la apel va fi înregistrată de către Referent în Registrul de apeluri și reclamații.

Hotărârea Comitetul de Etică și Apel este definitivă la nivelul SUCERT-RO.

Apelanții nemulțumiți de răspunsurile date de către Comitetul de Etică și Apel a SUCERT-RO la apelurile lor, pot ataca deciziile acesteia în instanțele judecătorești.

In cazul in care litigiul are o soluție definitivă și irevocabilă, managementul SUCERT-RO va indica soluția instanței.

Managementul SUCERT-RO nu va analiza și nu va decide asupra unei situații asupra căreia s-au pronunțat instanțe judecătorești sau alte instituții competente – RENAR, instituțiile statului.