

TRATAREA APELURILOR

Modul de lucru descris se aplică pentru tratarea apelurilor primite de la clienții BBN sau a altor părți interesate, referitoare la activitățile desfășurate.

- **Apel-** Solicitare adresată organismului de inspecție de către furnizorul elementului inspectat pentru reconsiderarea de către acel organism a unei decizii pe care a luat-o în legătură cu acel element
- **Comisia de apel** – grup de persoane numit de Directorul General să trateze un apel în condițiile prezentei proceduri.

Clienții BBN pot face apel împotriva deciziilor luate în urma desfășurării activității de inspecție, acesta va fi tratat respectând confidențialitatea informațiilor, de la primirea până la rezolvarea acestuia.

Pentru a putea fi luate în considerare, apelurile trebuie să conțină următoarele informații, după caz :

- identificarea apelantului (numele și prenumele, denumirea organizației în numele căreia face apelul, după caz; adresă, telefon, fax, e-mail);
- subiectul apelului;
- prezentarea detaliată a situației (data și împrejurările în care s-a produs, persoane vinovate de producerea nemulțumirii etc.);
- după caz, identificarea reglementărilor legale și/sau documentele organismului de inspecție care au fost încălcate (respectiv informațiile transmise prin Regulamentul pentru desfășurarea inspecțiilor, contracte, rapoarte de inspecție, decizia luată);
- motivul depunerii apelului;
- documente depuse în susținerea apelului;
- data întocmirii;
- numele și semnătura.

Răspunsurile oficiale la apeluri se transmit în cel mult 30 de zile calendaristice de la data înregistrării lor, perioadă în care trebuie finalizată complet tratarea acestora.

Apelul împotriva unei decizii a BBN poate fi formulat o singură dată și trebuie să fie transmisă în cel mult 15 zile lucrătoare de la data la care apelantului i s-a transmis decizia pe care o contestă.

Apelurile pot fi transmise prin poștă, fax, e-mail, cu condiția ca data de primire să se încadreze în termenul prevăzut mai sus.

Apelurile sunt analizate de către Comisia de Apel (CA) numită de către Directorul General, în maxim 3 zile lucrătoare de la primirea apelului.

Selectarea membrilor CA se face astfel încât să se asigure necesarul de competență pentru rezolvarea apelului. Persoanele desemnate pentru investigarea apelului vor fi diferite de cele care au efectuat inspecțiile și au luat decizia în legătură cu inspecția efectuată, astfel încât să fie evitat orice conflict de interese care ar putea afecta imparțialitatea și obiectivitatea deciziei CA.

Vor fi puse la dispoziția CA documentele și informațiile disponibile referitoare la apelul în cauză în termen de cel mult 3 zile de la numirea acestora. Membrii CA fac o analiză preliminară a apelului, pentru a decide asupra validării acestuia.

Se va transmite apelantului o adresa prin care se confirmă primirea, validarea și declanșarea investigării apelului.

În cazul apelurilor nevalidate se transmite apelantului o adresa de răspuns sub semnătura Directorului General, prin care i se comunică motivele invalidării apelului.

CA analizează :

- documentele depuse de apelant;
- documente și/sau înregistrări existente la OI;
- punctele de vedere ale personalului în cadrul căruia se încadrează subiectul apelului și al personalului a carei decizie luată privind inspectia a fost contestată;
- orice alt document considerat necesar.

Atunci când consideră necesar, CA poate solicita efectuarea unor investigații suplimentare, constând din activități de inspectie specifice sau alte investigații, după caz. În funcție de progresul făcut în investigarea apelului, BBN furnizează apelantului (sub semnătura Directorului General) rapoarte referitoare la progresul tratării apelului și la rezultatele obținute.

După analiza tuturor informațiilor relevante, CA formulează concluziile asupra modului de soluționare a apelului.

BBN este responsabil pentru toate deciziile procesului de tratare a apelurilor.

Tot procesul de tratare a apelurilor, de la primire, investigare și decizia referitoare la apel, nu va implica vreo acțiune discriminatorie la adresa apelantului.

În cazul în care în urma analizării apelurilor sunt identificate neconformități în activitatea de inspectie, acestea vor fi tratate conform procedurii Controlul neconformitatilor.

Răspunsul transmis de BBN International Cargo Inspection la apelul primit este considerat etapa de rezolvare amiabilă a divergenței dintre părți.

În cazul în care divergența nu se rezolvă pe cale amiabilă, aceasta poate constitui un litigiu în măsura în care apelantul alege calea juridică pentru soluționare. În astfel de cazuri, judecarea cauzei se va face potrivit legislației române în vigoare.