



**APROB**  
Director General,

Col.(r). Ing. *Avram*  
Constantin AVRAM



# RECLAMAȚII ȘI APELURI

## Cod P-OV-02

Ediția : 4 / 10.01.2017

Ex. nr.:

### Evidența modificărilor:

Modif	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Pag									
Nr. &									
Data									
L.S.									

**Titlul:**

**RECLAMAȚII ȘI APELURI**

1. **SCOP**
  - 1.1. Procedura descrie atât modul de rezolvare a reclamațiilor primite referitoare la activitățile organismului de verificare AEROQ, cât și a apelurilor clienților la deciziile din rapoartele de verificare.
2. **DOMENIU**
  - 2.1. Procedura se aplică de personalul implicat în primirea, validarea și investigarea reclamațiilor și apelurilor și pentru decizia acțiunilor care se vor lua ca răspuns la acestea, făcute de:
    - a) clienți sau partea responsabilă la care organismul a prestat servicii de verificare;
    - b) alte părți interesate / părți responsabile/ utilizatori vizați care au exprimat o insatisfacție și care așteaptă un răspuns.
3. **DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI**
  - 3.1. **Definiții**
    - 3.1.1. **Acreditare** – atestare de o terță parte referitoare la un organism de validare sau verificare, care constituie o recunoaștere oficială a competenței acestuia de a efectua activități specifice de validare și verificare.
    - 3.1.2. **Apel** – cerere adresată de client sau partea responsabilă către organismul de validare sau verificare pentru reconsiderarea unei decizii luate deja, referitoare la validare sau verificare.
    - 3.1.3. **Certificat de acreditare** – document oficial care atestă acordarea acreditării pe domenii de acreditare.
    - 3.1.4. **Reclamație** – exprimare a insatisfacției, diferită de apel, prezentată de o persoană sau o organizație către un organism de validare sau verificare ori de un organism de acreditare, referitor la activitățile acestui organism și la care se așteaptă un răspuns.
    - 3.1.5. **Client** – organizație sau persoană care solicită validarea sau verificarea.  
Notă: client ar putea fi partea responsabilă, administratorul programului GES sau altă parte interesată.
    - 3.1.6. **Parte responsabilă** – persoana responsabilă sau persoane responsabile cu furnizarea declarației referitoare la gaze cu efect de seră și cu susținerea informațiilor despre GES.  
Notă: Partea responsabilă poate fi constituită din indivizi sau reprezentanți ai unei organizații sau proiect și poate fi partea care angajează un validator sau verificator. Validatorul sau verificatorul pot fi angajați de către client sau de o altă parte cum ar fi administratorul programului GES.
    - 3.1.7. **Utilizator vizat** – individ sau organizație identificat (identificată) de cei care raportează informațiile legate de GES, ca fiind cel (cea) care se bazează pe informațiile respective pentru a lua decizii.  
Notă: Utilizatorul vizat poate fi clientul, partea responsabilă, administratorii programului GES, persoanele care se ocupă cu reglementarea, comunitatea financiară sau alte părți interesate (cum ar fi comunități locale, departamente guvernamentale sau organizații neguvernamentale).
  - 3.2. **Prescurtări**
    - 3.2.1. SM –Sistem de Management

