



APROB
Director,

ing.
Constantin AVRAM

TRATAREA RECLAMAȚIILOR SI APELURI

Cod P-OV-002

Editia : 1 / 01.02.2008

Ex. nr:

Evidenta modificarilor:

Modif	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Pag	1								
Nr. &	3.2								
Data	04.03.08								
L.S.									

Titlul:	TRATAREA RECLAMATIILOR SI APELURI
----------------	--

1. SCOP

- 1.1. Procedura descrie modul de rezolvare a apelurilor la deciziile luate de AEROQ in diferite faze ale procesului de verificare pentru apelurile si reclamatii primite, referitoare la activitatile AEROQ sau a operatorilor verificati.

2. DOMENIU

- 2.1. Procedura se aplica de personalul din AEROQ implicat in rezolvarea apelurilor / reclamatiiilor conform prevederilor pct. 5.3, 5.4, 5.5.

3. DEFINITII SI PRESCURTARI

3.1. Definitii

Accreditare – atestarea de catre o terta parte referitoare la un un organism de verificare, care semnifica demonstrarea oficiala a competentelor si capabilitatilor de a efectua verificarea raportului de monitorizare privind emisiile de gaze cu efect de sera, a datelor si informatiilor privind emisiile de gaze cu efect de sera, precum si evaluarea aplicarii metodologiei de monitorizare, prevazuta in autorizatia privind emisiile de gaze cu efect de sera, si a altor cerinte relevante, pe domenii de acreditare.

Apel – Cerere a operatorului verificat inantata organismului de verificare, pentru reconsiderarea de catre acel organism a unei decizii pe care acesta a luat-o in legatura cu acel obiect.

Certificat de acreditare – documentul oficial care atesta acordarea acreditarii pe domenii de acreditare.

Organism de verificare – persoana juridica ce demonstreaza ca are capabilitatile adecvate si structuri care asigura competenta, independenta si impartialitatea, care isi asuma responsabilitatea verificarii raportului de monitorizare privind emisiile de gaze cu efect de sera, a datelor si informatiilor privind emisiile de gaze cu efect de sara, precum si evaluarea aplicarii metodologiei de monitorizare, prevazuta in autorizatia privind emisiile de gaze cu efect de sera, si a altor cerinte relevante.

Reclamatie – Exprimarea insatisfactiei, alta decat apelul, de catre orice persoana sau operator fata de un organism de verificare referitoare la activitatile acelui organism, pentru care se asteapta un raspuns

3.2. Prescurtari

SM –Sistem de management

RN – Raport de neconformitate

4. DOCUMENTE DE REFERINTA. FORMULARE

4.1. Documente de referinta

- 4.1.1. MSM -07-S- Manualul sistemului de management - Sisteme ;
- 4.1.2. SR EN ISO 9001:2001- Sisteme de management al calitatii . Cerinte ;
- 4.1.3. SR EN ISO/CEI 17021 :2007 – Evaluarea conformitatii. Cerinte pentru organisme care efectueaza audit si certificare de sisteme de management;
- 4.1.4. SR EN ISO 14001 : 2005 – Sisteme de management de mediu – Cerinte cu ghid de utilizare;
- 4.1.5. ISO 19011-2002 - Ghid pentru auditarea sistemelor de management al calitatii si/sau al mediului.

Titlul:	TRATAREA RECLAMATIILOR SI APELURI
----------------	--

4.1.6. Ordinul 1768 / 21.08.2007 al Ministerului Economiei si Finantelor privind Procedura de acreditare a organismelor de verificare a rapoartelor de monitorizare a emisiilor de gaze cu efect de sera.

4.1.7. HG – 780 / 2006, privind stabilirea schemei de comercializare a certificatelor de emisii de gaze cu efect de sera.

4.1.8. P – G – 007, Procedura de sistem « Apeluri si reclamatii ».

4.2 Formulare

Nu se aplica

5. PROCEDURA

5.1 Principii de baza al AEROQ privind tratarea reclamatiiilor si apelurilor.

1. Rezolvarea eficace a reclamatiiilor si apelurilor constituie un mijloc important de protejare impotriva erorilor, omisiunilor sau comportamentului inadecvat, pentru AEROQ, clientii sai si alti utilizatori ai rezultatelor verificarii rapoartelor de monitorizare a emisiilor de gaze cu efect de sera. Increderea in activitatile de verificare este asigurata atunci cand eventualele reclamatii si apeluri sunt procesate in mod corespunzator.

2. La primirea unei reclamatii, AEROQ confirma daca reclamatia se refera la activitatile proprii de evaluare / verificare, trateaza reclamatia si isi asuma intraga responsabilitate asupra deciziei, conform prevederilor prezentei proceduri, decizie pe care o notifica reclamantului.

3. La primirea unui apel, AEROQ confirma daca apelul se refera la deciziile AEROQ legate de procesul de verificare pentru reconsiderarea deciziei, trateaza apelul si analizeaza posibilitatea reconsiderarii deciziei luate referitoare la obiectul apelului (vezi prevederile §5.2.2).

5.2 Solicitantii pot face urmatoarele apeluri:

5.2.1 Impotriva Rapoartelor de validare, cu rezultatele procesului de verificare, asupra carora au existat diferente de opinii si nu s-a putut conveni in sedinta de inchidere a verificarii (pentru cerintele operatorului care sunt declarate satisfacatoare cu comentarii sau nesatisfacatoare).

5.2.2 Impotriva declaratiei de verificare, prin care nu se valideaza respectarea metodologiei de monitorizare sau alte cerinte relevante nevalidate (erori, omisiuni, interpretari gresite).

NOTA : Reclamatia se poate face daca solicitantul are o insatisfactie, alta decat apelul, cu privire la personalul organismului de verificare, pentru care se asteapa un raspuns.

Titlul:	TRATAREA RECLAMATIILOR SI APELURI
----------------	--

5.3 Apeluri la nivelul 1 (Director Executiv / Director AEROQ),

5.3.1 Erori, omisiuni sau interpretare gresita in timpul procesului de verificare care se prezinta in sedinta de inchidere a verificarii.

5.3.2 Daca la finalizarea procesului de verificare exista diferente de opinii intre echipa de verificare si conducerea solicitantului asupra unora dintre constatari si nu se poate conveni asupra lor, solicitantul poate sa faca apel.

5.3.3 In acest caz conducerea solicitantului va primi RN-urile si va efectua urmatoarele activitati :

- va intocmi apelul si o va anexa la RN ;
- va inscrie eventualele comentarii in apelul anexa la RN;
- va transmite RN si apelul la AEROQ in 5 zile de la data sedintei de inchidere (finalizarea procesului de verificare).

5.3.4 RN impreuna cu apelul solicitantului se prezinta, de auditorul sef, la Directorul Executiv / Director, pentru analizare si rezolvare.

NOTA : 1. Directorul Executiv decide asupra apelurilor in cazurile cand nu face parte din echipa de verificare.

2. Directorul AEROQ decide asupra apelurilor in cazurile in care Directorul Executiv face parte din echipa de verificare.

5.3.5 Dupa analizare, Directorul Executiv / Directorul decide daca accepta sau respinge apelul solicitantului.

5.3.6 RN a caror apel a fost acceptat se retin de auditorul sef si se introduc in raportul de validare.

5.3.7 RN a caror apel a fost respinsa se anexeaza la raportul de validare si se returneaza la solicitant impreuna cu rezultatul verificarii apelului.

5.3.8 Daca s-a respins apelul la nivelul 1, solicitantul poate :

- sa rezolve neconformitatile, sa completeze RN (&5), sa transmita la AEROQ o copie dupa RN completate (pentru analizare) insotite de dovezile corespunzatoare, sau;
- sa faca un apel la nivelul 2.

5.4 Apeluri la nivelul 2 (CV-AEROQ)

5.4.1 Daca solicitantul este nemultumit de modul de rezolvare a apelului la nivel 1, poate sa faca un nou apel la nivel 2 (CV-AEROQ) si s-o transmita in termen de 10 zile de la primirea rezultatului analizei apelului.

NOTA: Pana la intocmirea si transmiterea acesteia la CV-AEROQ, solicitantul anunta prin fax/ nota telefonica, faptul ca urmeaza sa faca un apel la nivel 2.

5.4.2 Apelul/ reclamatia transmisa de solicitant se inregistreaza in registrul de intrari-iesiri, apoi se prezinta Directorului.

5.4.3 Directorul analizeaza apelul, o repartizeaza Directorului Executiv pentru a fi inregistrata in registrul de evidenta, cod F-019-94, informeaza CV-AEROQ si fixeaza data acestei analize.

Titlul:	TRATAREA RECLAMATIILOR SI APELURI
----------------	--

5.4.4 Directorul si CV-AEROQ analizeaza apelul si raportul de prezentare si decid daca se accepta sau se respinge apelul, sau dupa caz numeste o echipa independenta care sa analizeze si sa decida, situatie in care decizia ramane definitiva.

5.4.5 Decizia finala de acceptare/respingere a apelului, se comunica ,in scris, solicitantului, prin adresa/fax, utilizand formularele de la pct.4.2.5, 4.2.6, dupa caz.

NOTA: - Adresa se inregistreaza in registrul de intrari-iesiri.

- In cazul in care presedintele CV-AEROQ accepta apelul, solicitantul va parcurge etapele normale conform cerintelor stabilite

5.4.6 In cazul in care CV-AEROQ, pe baza propriei analize sau a deciziei echipei nominalizate respinge apelul, solicitantul poate sa decida:

a) acceptarea deciziei si in acest caz asigura:

- rezolvarea neconformitatilor neacceptate, in termenul stabilit de CD;
- achitarea cheltuelilor mentionate in adresa si taxa pentru verificarea suplimentara;
- anuntarea AEROQ despre rezolvarea pct. anterioare si derularea in continuare a procesului de verificare.

5.5 Reclamatii

5.5.1 Reclamatia se inregistreaza in registrul de intrari-iesiri, apoi se prezinta Directorului.

5.5.2 Directorul analizeaza reclamatia si o repartizeaza Directorului executiv pentru a fi inregistrata in registrul de evidenta reclamatii, cod F-170-00.

5.5.3 Rezultatul analizei reclamatiei se comunica operatorului. Daca acesta nu este de acord cu rezolvarea comunicata de la nivelul 1 (Director Executiv), acesta poate urma etapele descrise pentru apeluri.

6 RESPONSABILITATI

6.1 **Directorul Executiv** are urmatoarele responsabilitati:

6.1.1 Conduce discutiile de informare cu solicitantii si-i atentioneaza cu privire la responsabilitatile acestora, incluzand si dreptul de a face apel sau reclamatie;

6.1.2 Urmareste si se implica in fazele de rezolvare a acestora conform prevederilor de la Sectiunea 5;

6.1.3 Repartizeaza documentele primite de la solicitanti si dispune initierea dosarelor de certificare.

6.2 **Directorul AEROQ** – indeplineste responsabilitatile din Sectiunea 5.

7 INREGISTRARI

7.1 In dosarul operatorului se introduc toate documentele/ inregistrarile rezultate in urma aplicarii prevederilor prezentei proceduri.

8 ANEXE

Nu se aplica.

Elaborat: