

**Erasmus+****Parteneriate de cooperare în domeniul educației și formării profesionale
(KA220-VET)****NUMĂRUL PROIECTULUI: 2022-1-EL01-KA220-VET-000087645****COURIERS GO GREEN*****Schema de certificare a persoanelor CGG
“CGG PCS PPP 006 Recursuri”***Acronimul proiectului: **Couriers Go Green**Titlul complet al proiectului: **Sprijiniți companiile de curierat și transport să își ecologizeze operațiunile**

Livrabil nr.		13	
Pachetul de lucru nr.	3	Titlul pachetului de lucru	Dezvoltarea pachetului educațional CGG.
Activitate Nr.	3.7	Titlul activității	CGG
Data elaborării prezentei versiuni:		01/09/2024	
Autori:		ISONIKE Ltd	
Status (F: final; D: draft; RD: draft revizuit):		F	
Numele fișierului:		CGG-PR.CG G PCS PPP 006 Appeals.docx	
Versiunea:		1	
Data		02/09/2024	



Istoria Revizuirilor

Nr. versiunii	Data	Detalii
0.1	6/8/2024	Primul draft
1	02/09/2024	Final

Lista revizorilor

Numele	Compania	Data	Semnături

Lista de abrevieri

Abrevieri

CGG

PCS

GO Expert

GM Expert

GOM Expert

Definiții

Couriers Go Green

Schema de certificare a persoanelor

Expert în guvernare și operațiuni

Expert în guvernare și management

Expert în guvernare, operațiuni și management

Cuprins

1	Introducere	4
2	Procesul de apel	Error! Bookmark not defined.
2.1	Scop	Error! Bookmark not defined.
2.2	Prezentare generală a procesului	Error! Bookmark not defined.
2.3	Procesul de primire, validare și investigare a apelurilor	Error! Bookmark not defined.
2.4	Urmărirea și înregistrarea recursurilor	Error! Bookmark not defined.
2.5	Luarea deciziilor și acțiuni corective	Error! Bookmark not defined.
2.6	Comunicarea cu recurentul	Error! Bookmark not defined.
2.7	Accesibilitate publică	Error! Bookmark not defined.
2.8	Responsabilități	6
3	Figuri.....	Error! Bookmark not defined.
4	Tabele.....	Error! Bookmark not defined.
5	Bibliografie.....	Error! Bookmark not defined.

1 Introducere

Scopul acestei politici este de a furniza procesul de gestionare a apelurilor.

Documentele prezente trebuie să fie accesibile publicului.

2 Procesul de apel

2.1 Scop

Scopul acestei politici este de a prezenta procesul de certificare a persoanelor în cadrul sistemului de certificare a persoanelor CGG. Aceasta include domeniul de aplicare al certificării, cerințele pentru certificare, procesul de evaluare, precum și obligațiile și drepturile solicitanților și ale profesioniștilor certificați.

2.2 *Prezentare generală a procesului*

Procesul de soluționare a recursurilor include următoarele elemente și metode:

1. **Primirea și confirmarea apelurilor**
2. **Validarea și investigarea apelurilor**
3. **Urmărirea și înregistrarea apelurilor**
4. **Luarea deciziilor și acțiuni corective**
5. **Comunicarea cu recurentul**
6. **Accesibilitate publică**

2.3 *Procesul de primire, validare și investigare a apelurilor*

2.3.1 Primirea apelurilor:

- Apelurile trebuie depuse în scris la ISONIKE Ltd prin e-mail la cgg.pcs@isonike.com sau prin poștă la P.O. Box 62432, 8064 Paphos, Cipru
- ISONIKE confirmă primirea recursului în termen de 5 zile lucrătoare.
- Recunoașterea include o descriere a procesului de soluționare a contestațiilor și un calendar anticipat pentru soluționare.

2.3.2 Validarea recursurilor:

- ISONIKE validează apelul pentru a se asigura că este legat de deciziile sau procesele de certificare.
- Dacă apelul nu se încadrează în domeniul de aplicare al activităților de certificare ale ISONIKE, apelantul va fi informat în scris, iar apelul va fi închis.

2.3.3 Investigarea recursurilor:

- ISONIKE trimite apelul comisiei de imparțialitate pentru a investiga apelul. Membrii comisiei nu trebuie să fi fost implicați în decizia care face obiectul recursului.
- Ancheta ia în considerare rezultatele recursurilor similare anterioare pentru a asigura coerența.

2.4 *Urmărirea și înregistrarea apelurilor*

Toate apelurile sunt înregistrate într-un registru de apeluri **CGG PCS QFO 004 Registrul de apeluri și plângeri**, care include:

- Data la care a fost primit apelul.
- Detaliile recurentului.
- O descriere a apelului.
- Acțiunile întreprinse pentru investigarea și soluționarea apelului.
- Rezultatul recursului.
- Datele tuturor comunicărilor cu recurentul.

2.5 Luarea deciziilor și acțiuni corective

5.1. Luarea deciziilor:

- Comitetul privind imparitatea ia o decizie pe baza concluziilor anchetei.
- Decizia trebuie să fie documentată, iar motivele deciziei trebuie să fie clar precizate.
- ISONIKE se asigură că personalul decizional implicat în procesul de soluționare a contestațiilor este diferit de cel care a fost implicat în decizia care face obiectul contestației.

5.2. Acțiuni corective:

- În cazul în care recursul este admis, se vor lua măsurile corective corespunzătoare și adecvante.
- ISONIKE se asigură că sunt implementate acțiuni corective pentru a preveni reaparitia problemei.

2.6 Comunicarea cu Apelantul

- ISONIKE Ltd va furniza apelantului rapoarte de progres și rezultatul apelului.
- Decizia finală va fi comunicată în scris apelantului.
- ISONIKE Ltd notifică în mod oficial apelantul cu privire la încheierea procesului de soluționare a apelurilor.

2.7 Accesibilitatea publică

- Prezentul document care conține descrierea procedurii de soluționare a căilor de atac este accesibil publicului pe site-ul CGG, fără restricții de accesare.

2.8 Responsibilities

- ISONIKE Ltd este responsabilă pentru toate deciziile la toate nivelurile procesului de soluționare a contestațiilor.
- ISONIKE Ltd se va asigura că depunerea, investigarea și luarea unei decizii cu privire la apeluri nu va duce la nicio acțiune discriminatorie împotriva apelantului.

		PR
---	--	----

3 Figuri

N/A



		PR
---	--	----

4 Tabele

N/A

5 Bibliografie

CGG PCS MDS 004 Acordul de certificare a persoanelor

CGG PCS QFO 001 Aplicare

CGG PCS QFO 002 Decizia de certificare CL