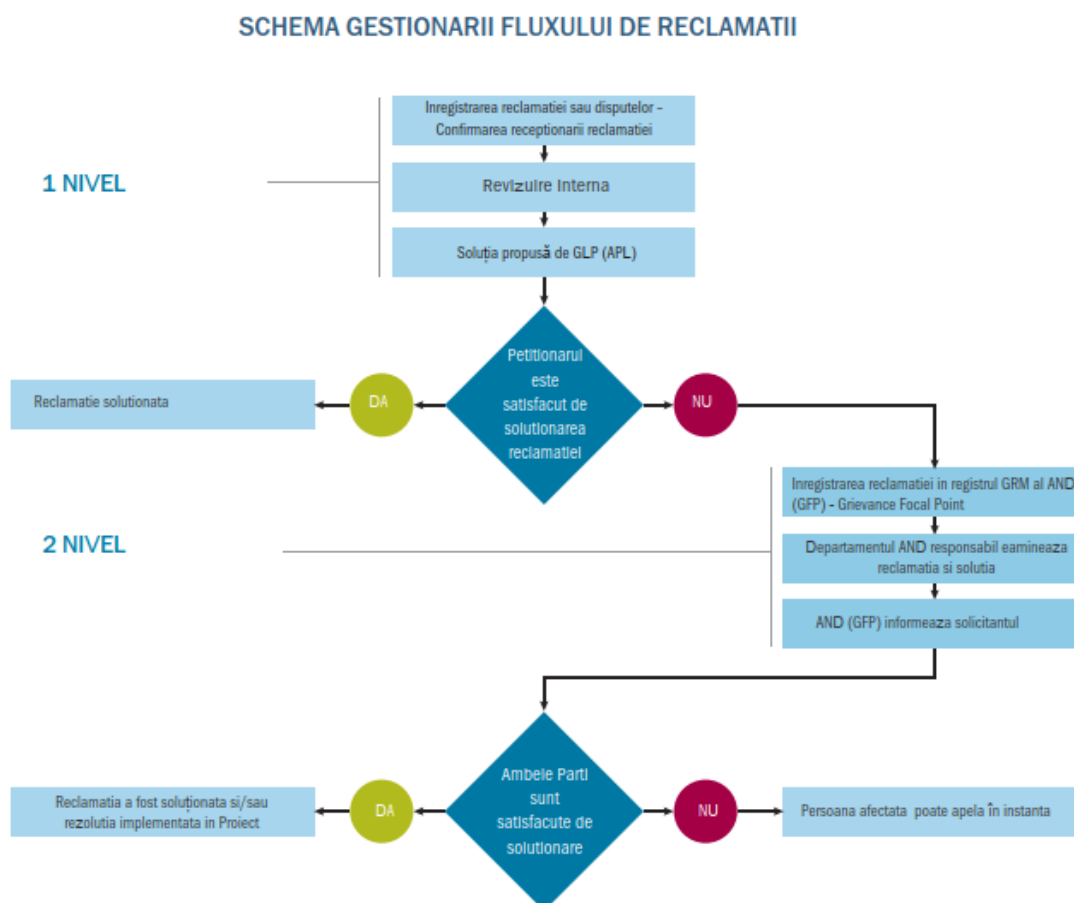


ANEXA E – MECANISMUL DE RECLAMAȚII

DIAGRAMA FLUXULUI DE RECLAMAȚII



FORMULAR DE RECLAMAȚIE ÎN LIMBA ROMÂNĂ



FORMULAR DE RECLAMAȚIE

Nr. de referință:			
Nume Prenume *			
Date de contact *	Prin poștă (vă rugăm să introduceți adresa poștală)		
Indicați prin ce metodă doriți să fiți contactat (adresă poștală, telefon, e-mail)	Telefon: _____ E-mail: _____		
Descrierea incidentului/reclamației	Ce s-a întâmplat? Unde s-a întâmplat? Cui i s-a întâmplat? Care este rezultatul problemei?		
Data incidentului/reclamației			
	Un singur incident/reclamație (data _____) S-a întâmplat de mai multe ori (de câte ori? _____) În proces (se întâmplă la moment _____)		
Cum vedeți rezolvarea problemei/ situației/ incidentului?			

* Nu este necesar să includeți numele sau datele de contact. Această informație este necesară pentru clarificări adiționale sau răspuns.



Semnătura _____

Data _____

FORMULAR DE RECLAMAȚIE – LIMBA RUȘĂ

ФОРМА ЖАЛОБЫ

Номер ссылки:	
Фамилия Имя *	
Дата контакта *	По почте (укажите, пожалуйста, ваш почтовый адрес)
Укажите, как с вами лучше связаться (почтовый адрес, телефон, электронная почта)	Телефон:
	Электронная почта:
Описание инцидента/жалобы	Что случилось? Где это случилось? С кем это случилось? Каков результат проблемы?
Дата инцидента/жалобы	
	Один инцидент/жалоба (Дата _____) Это повторялось несколько раз (сколько раз? _____) В процессе (происходит в данный момент _____)
Как вы видите решение проблемы/ситуации/инцидента?	

* Указывать ваше имя или контактную информацию необязательно. Эта информация необходима для дополнительных разъяснений или ответа.

Подпись _____

Дата _____

FORMULAR DE SOLICITARE DE RECLAMAȚIE – LIMBA ROMÂNĂ

ÎNREGISTRAREA RECLAMAȚIEI/ PROBEI				
<i>Instrucțiuni: Acest formular trebuie completat de personalul care recepționează proba sau reclamația și păstrat în dosarul proiectului. Atașați orice documente/ scrisori explicative, după caz.</i>				
Data de recepționare a reclamației:			Numele personalului care completează formularul:	
Reclamație primită (bifați v): <input type="checkbox"/> Național <input type="checkbox"/> Regional (ADR) <input type="checkbox"/> Raion <input type="checkbox"/> Oraș/Sat				
Modul de completare a reclamației sau a chestionarului (bifați v): <input type="checkbox"/> În persoană <input type="checkbox"/> Telefon <input type="checkbox"/> E-mail <input type="checkbox"/> Mesaj text prin telefon <input type="checkbox"/> pagina web <input type="checkbox"/> Cutia pentru reclamații/sugestii <input type="checkbox"/> Întrunire în comunitate <input type="checkbox"/> Consultație publică <input type="checkbox"/> Alta _____				
Numele persoanei care a înaintat reclamația: <i>(informațiile sunt opționale și sunt tratate întotdeauna ca fiind confidențiale)</i>				
Genul: <input type="checkbox"/> Masculin <input type="checkbox"/> Feminin				
Adresa sau informația de contact a persoanei care a înaintat reclamația: <i>(informația est opțională și confidențială)</i>				
Locația unde a avut loc nemulțumirea/problema [scrieți]				
Național:	Regional	Raion:	Oraș/ Sat:	
Descrierea succintă a nemulțumirii sau a problemei: <i>(Furnizați cât mai multe detalii și fapte posibil)</i>				
Cine ar trebui să trateze și să monitorizeze reclamația:				
Progrese în soluționarea reclamației (de exemplu: răspuns, în proces de rezolvare, soluționată):				

BAZA DE DATE A RECLAMAȚIILOR – LIMBA ROMÂNĂ

[illegible]

RAPORT DE MONITORIZARE A RECLAMAȚIILOR

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
1	Grievances Reporting - status MODEL																	
2		Lot 1	Lot 2	Lot 3	Lot 4	Lot 5	total											
3	Grievances in the GRM log	6	24	16	30	72	148											
4	Solved Grievances	6	23	16	30	72	147											
5	Under examination	0	1	0	0	0	1											
6	Accepted	2	15	9	12	43	81											
7	Partially accepted	3	3	5	10	11	32											
8	Rejected/no positive solution	1	5	2	8	18	34											
9																		
10																		
11																		
12																		
13																		
14																		
15																		
16																		
17																		
18																		
19																		
20																		
21																		
22																		
23																		
24																		

