



Modern Calor

S.C. MODERN CALOR S.A. BOTOSANI
PROCEDURĂ OPERATIONALA

RELATII CU PUBLICUL. TRATAREA SESIZĂRILOR SI
RECLAMATIILOR

Aprobat,
Director general,
ec. Florin SANDU



RELATII CU PUBLICUL. TRATAREA SESIZĂRILOR SI RECLAMATIILOR

Cod PO-RP-01

Document de referință: SR EN ISO 9001:2015;
SR EN ISO 14001 : 2015
Legea nr. 233/2002

Exemplar difuzat în regim:
-controlat, cu nr.....
-informativ, destinat

Avizat,
RM,
ing. Mihaela Doina PLEȘCA

Verificat,
Șef Birou Relații cu publicul,
ing. Cornel GRIGORICIUC
RSMI,
ing. Dumitru IUREA

Elaborat,
Șef Birou Relații cu publicul,
ing. Cornel GRIGORICIUC

Avertisment:
Documentul de față este proprietatea societății S.C. MODERN CALOR S.A. BOTOSANI. Reproducerea și difuzarea documentului sunt în exclusivitate dreptul societății. Copiile sunt numerotate și ținute sub control.

F-01-03

Cod: PO-RP-01

Ediția: 3

Revizia:0

Data: 30.05.2018

Pag.1/11



Indicatorul reviziilor

Nr. crt.	Ediția : Revizia: Data:	Conținut sumar sau identificare	Elaborat	Verificat	Aprobat
1	Ediția 1 Revizia 0 Data:03.01.2012	Elaborare PO-RP-01 ed.1, rev.0	RCM	Șef BRP	DG
2	Ediția 1 Revizia 1 Data:03.07.2012	Elaborare PO-RP-01 ed.1, rev.1	RCM	Șef BRP	DG
3	Ediția 1 Revizia 2 Data:25.11.2015	Elaborare PO-RP-01 ed.1, rev.2	RCM	Șef BRP	DG
4	Ediția 1 Revizia 3 Data: 06.09.2016	Elaborare PO-RP-01 ed.1, rev.2	Șef BRP	Șef BRP / RCM	DG
5	Ed.3/Rev 0 30.05.2018	Elaborare PO-RP-01, în Ed.3, Rev. 0	Șef BRP	Sef BRP RSMI	DG
6					
7					

F-01-04

1. SCOP ȘI DOMENIUL DE APLICARE

Procedura are drept scop:

- stabilirea responsabilităților și autorității personalului care conduce, execută și controlează activitățile de comunicare și relaționare cu clienții societății,
- descrierea responsabilităților și modalităților privind exercitarea de către clienți a dreptului de a adresa societății petiții formulate în nume propriu, precum și modul de soluționare a acestora.

Procedura se aplică de către toți cei implicați în activitățile descrise.

2. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- 2.1. MSMI-03 - Manualul sistemului de management integrat calitate-mediu.
- 2.1. SR EN ISO 9001:2015 - Sisteme de management al calității. Cerințe.
- 2.2. SR EN ISO 14001:2015 - Sisteme de management de mediu. Cerințe cu ghid de utilizare.
- 2.2. SR EN ISO 9001 : 2008 - Sisteme de management al calității. Cerințe.
- 2.3. SR EN ISO 14001 : 2005 - Sisteme de management de mediu. Cerințe cu ghid de utilizare.
- 2.4. Procedura se sistem **Responsabilitate, autoritate, comunicare, PS-08.**
- 2.5. Procedura de lucru **Tratarea sesizărilor și reclamațiilor primite la telefon 0231 515959, PL-EX-01**
- 2.6. Legea 233/2002 pentru aprobarea OG nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor.

3. TERMENI ȘI DEFINIȚII, PRESCURTĂRI

3.1. Termeni și definiții

Termenii utilizați și definirea acestora sunt conform SR EN ISO 9000 :2006, SR EN ISO 14001:2005.

Pentru scopul înțelegerii textului prezentei proceduri, se rețin termenii :

Client – organizație sau persoană care primește un produs.

Furnizor – organizație sau persoană care furnizează un produs.

Marketing - ansamblul metodelor și tehnicilor care au ca obiect studiul cererii consumatorilor și satisfacerea acesteia.

Petiție – cererea, reclamația, sesizarea, sau propunerea formulată în scris ori prin posta electronică, pe care un cetățean sau o organizație legal constituită o poate adresa autorităților și instituțiilor publice centrale și locale , companiilor și societăților naționale, societăților comerciale de interes județean sau local, precum și regiilor autonome.

Sesizare – înștiințarea unei autorități despre un caz care trebuie luat în cercetare.

Reclamație – petiție adresată unei autorități în care se exprimă o nemulțumire.

Satisfacția clientului - percepție a clientului despre măsura în care cerințele clientului au fost îndeplinite. Reclamațiile clientului constituie un indicator obișnuit al satisfacției scăzute a clientului, dar absența acestora nu implică în mod necesar o satisfacție înaltă a clientului.

3.2. Prescurtări :

MSMI – Manualul sistemului de management integrat calitate-mediu,

RSMI – Responsabil management calitate-mediu,

DG – Director general ,

SCM – Sistemul de management integrat calitate-mediu,

RNACP – Raport de neconformități, acțiuni corective/preventive

SRU – Serviciul Resurse umane

SERCET – Secția Exploatare, reparații CET + termoficare

SMK - Serviciul Marketing, comunicare

BRP - Birou Relații cu publicul

AERT - Atelier Exploatare, reparații termoficare

SC – Serviciul Clienți

a.c.c. – Apă caldă pentru consum

CA - Consiliul de Administratie



4.DESCRIEREA ACTIVITĂȚII

4.1.Desfășurarea activităților de relații cu publicul

Șeful Biroului Relații cu publicul (BRP) și personalul subordonat este direct răspunzător pentru:

- organizarea și desfășurarea activității de primire, evidențiere și rezolvare a petițiilor, sesizărilor, solicitărilor și informărilor,
- cercetarea și analiza detaliată a aspectelor sesizate, împreună cu responsabilii compartimentelor de specialitate,
- legalitatea soluțiilor și comunicarea acestora în termen legal,
- clasarea și arhivarea petițiilor,
- analizarea activităților de soluționare a petițiilor, sesizărilor, solicitărilor și informărilor, realizarea statisticii pe categorii și locații zonale și raportarea rezultatelor analizei.

4.1.1.Organizarea și desfășurarea activității de primire, evidențiere și rezolvare a petițiilor

Biroul Relații cu publicul este compartimentul distinct care primește, înregistrează și se îngrijește de rezolvarea petițiilor, a sesizărilor și reclamațiilor directe.

4.1.1.1.Personalul BRP:

- chestionează politicos clientul care se adresează direct la ghiseu sau, despre problema pe care acesta dorește să o prezinte,
- răspunde clientului, dându-i toate informațiile, inclusiv cu trimeri la prevederile legale în vigoare,
- după caz (ex.: avarie în instalație), ia legătura cu compartimentul de specialitate pentru rezolvarea sesizărilor ce nu suportă amânare,
- după caz, îi înmânează o foaie de hârtie pentru a scrie petiția,
- înregistrează petiția în **Registrul de reclamații** (Anexa 1) și pe un bon predă clientului numărul de înregistrare. Numărul de înregistrare începe cu 100 în prima zi de lucru al anului și cuprinde și indicativul registrului: II (ex.:R II 100/03.01.2012),
- zilnic, predă petițiile la Secretariat,

4.1.1.2.Secretara:

- înregistrează petițiile preluate de la BRP în **Registrul de reclamații** (Anexa 1) general, aflat la Secretariat, cu numărul de înregistrare preluat de la BRP;
- în același registru înregistrează și petițiile depuse direct la Secretariat sau venite prin poștă, după ce au fost înregistrate în **Registrul de intrări-ieșiri, F-08-01** (Anexa 1 din PS-08). Numărul de înregistrare în **Registrul de intrări-ieșiri, F-08-01** cuprinde indicativul I. În cazul depunerii directe a petiției, secretara predă clientului un bon cu numărul de înregistrare;
- după vizarea petiției de către directorul general, completează în **Registrul de reclamații**, compartimentul unde este dirijată petiția pentru analiză, verificare, executare lucrări și elaborare răspuns.

4.1.1.3.Directorul general:

- direcționează petiția, eventual cu dispoziție de soluționare, compartimentului (direcției) de specialitate responsabil, pentru analiză și rezolvare practică.

Petițiile care nu vizează activitatea societății sunt direcționate către BRP pentru a fi redirectionate, după caz, cu adresă către societatea responsabilă și pentru a transmite răspunsul către petiționar.

Petițiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare a petiționarului nu se iau în considerare; ele se direcționează către BRP, care le clasează.

4.1.1.4.Seful BRP (loctiitorul):

- verifică periodic informațiile din **Registrul de reclamații** general de la Secretariat pentru a urmări ca soluționarea și redactarea răspunsului de către responsabilul compartimentului de specialitate căruia i s-a direcționat petiția, să se facă în termenul stabilit.

4.1.2.Cercetarea și analiza detaliată a aspectelor sesizate

4.1.2.1.În cel mai scurt timp, șefii compartimentelor de specialitate:

-cercetează și analizează conținutul petiției, verifică după caz, în documente și înregistrări, sau pe teren situația prezentată,

-soluționează situația prin corectare/completare documente sau prin execuția lucrărilor, după caz,
-redactează răspunsul către petiționar, cu explicațiile tehnice corecte și temeiul legal al soluției adoptate, utilizând formularul de corespondență externă F-08-05 (conform procedurii de sistem **Responsabilitate, autoritate, comunicare, PS-08**) și semnează pentru conformitate,
-prezintă modul de rezolvare și răspunsul formulat, șefului BRP (loctiitorului), pentru verificare și predare la Secretariat pentru înregistrare și semnare de către DG.

Șefii de compartimente sau inlocitorii acestora care au primit spre rezolvare o sesizare, în momentul redactării și trimiterii răspunsului către petiționar, vor completa acest răspuns în Anexa 4.

4.1.3. Legalitatea soluțiilor și comunicarea acestora în termen legal

4.1.3.1. Șeful BRP (loctiitorul):

-are obligația să urmărească soluționarea și redactarea răspunsului de către responsabilul compartimentului de specialitate căruia i s-a direcționat petiția, în termenul stabilit,
-verifică legalitatea soluției adoptate și, acolo unde este cazul consultă Oficiul Juridic,
-predă răspunsul la Secretariat pentru semnare de către directorul general și transmitere petiționarului,
-are obligația să comunice petiționarului, răspunsul, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă.

Termenul maxim pentru trimiterea răspunsului la petiționar este:

- 5 zile pentru petițiile privind activitatea de facturare,

-10 zile pentru petițiile privind alte activități,

-30 zile de la data înregistrării petiției, conform *Legii 233/2002*. Pentru soluționarea petițiilor transmise de la alte autorități sau instituții publice, termenul de 30 zile curge de la data înregistrării în societate. În cazul în care este necesară o cercetare mai amănunțită, termenul se poate prelungi cu cel mult 15 zile.

Atenție! Conform Legii 233/2002, nerespectarea termenelor de soluționare a petițiilor și primirea petițiilor în vederea rezolvării fără a fi înregistrate și repartizate, constituie abatere disciplinară.

4.1.3.2. În cazul petițiilor care nu vizează activitatea societății, șeful BRP (loctiitorul):

-după caz, redirecționează petiția cu adresă către societatea responsabilă,

-înștiințează prin adresă, petiționarul despre redirecționarea petiției sau despre faptul că petiția care nu vizează activitatea societății.

4.1.3.3. Petițiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare a petiționarului nu se iau în considerare; ele se clasează și se îndosariază.

4.1.3.4. În cazul mai multor petiții de la același autor și cu aceeași problemă, acestea se conexează și se transmite un singur răspuns, cu referire la toate petițiile primite. Dacă după trimiterea răspunsului se primește o nouă petiție cu același conținut, aceasta se clasează cu numărul inițial, făcându-se referire că s-a răspuns.

4.1.3.5. În cazul în care prin petiție sunt sesizate aspecte legate de activitatea unei persoane, șeful BRP, și în cazuri speciale, directorul general, va stabili ca soluționarea să nu se facă de persoana în cauză, sau de către un subordonat al acesteia.

4.1.3.6. Secretara:

-completează în **Registrul de reclamații** (Anexa 1) general, în dreptul înregistrării petiției, numărul/data de înregistrare a răspunsului la petiție; trimite răspunsul la petiționar.

4.1.4. Clasarea și arhivarea petițiilor

4.1.4.1. Șeful BRP (loctiitorul):

-îndosariază, în ordine cronologică, petiția la care anexează răspunsul, inclusiv petițiile anonime,

-completează în opisul dosarului (Anexa 2), datele conform rubricilor stabilite. Dosarele conțin petițiile și răspunsurile clasate pe ani și se păstrează timp de 5 ani.

4.1.5. Analizarea activității de soluționare a petițiilor

4.1.5.1. Șeful BRP (loctiitorul):

-săptămănal, în ședința operativă, prezintă situațiile în care este necesară cercetarea mai amănunțită, lucrări mai complexe, sau colaborarea mai multor compartimente de specialitate, pentru soluționarea petiției,

-prezintă în ședința Consiliului de Administrație, **Informare privind modul de investigare și soluționare a sesizărilor și reclamațiilor facute de utilizatori, în legătură cu Serviciul public de alimentare cu energie termică** (prin comparație cu semestrul similar al anului precedent,dacă se solicită acest lucru),

-conform **Programului anual de audit intern** și a planificării auditului extern, prezintă auditorilor interni și externi, activitatea, documentele și înregistrările, pentru a se constata nivelul de performanță și stadiul de îmbunătățire a **Sistemului de management integrat calitate-mediu**.

4.2.Tratarea cererilor, sesizărilor și reclamațiilor primite prin telefon la Dispecerat

Tratarea cererilor, sesizărilor și reclamațiilor primite prin telefon la Dispecerat se face conform prevederilor din procedura de lucru **Tratarea sesizărilor și reclamațiilor primite la telefon 0231 515959, PL-EX -01.**

În cazul în care este necesară informarea clientului în scris, se procedează conform pct. 4.1.2. și pct. 4.1.3. din prezenta procedură.

Registrele cu înregistrări reprezintă date de intrare pentru analiza lunară ce va fi realizată și prezentată directorului general, de o persoană desemnată.

4.3.Tratarea cererilor, sesizărilor, reclamațiilor, solicitărilor, observațiilor și informărilor clienților primite prin personalul delegat pe teren

Personalul delegat pe teren, nominalizat prin decizie sau fișă de post și care desfășoară activități la domiciliul clientului, preia informațiile, sesizările, solicitările, observațiile clientului,le transmite sefului direct, care le analizează împreună cu șeful BRP și stabilesc măsurile ce se impun,

4.4.Monitorizarea și măsurarea satisfacției clientului

4.4.1.Lunar, persoana desemnată prin decizie sau cu atribuțiuni specifice stabilite prin **Fisa de post**, analizează și centralizează datele înregistrate în **Registrul de reclamații**, în registrele pe formații la Dispecerat și în **Notele de informare săptămânale**, în luna anterioară, într-o **Notă de informare lunară**, ce va fi prezentată directorului general, prin Secretariat, până la data de 20 a lunii in curs.

Nota de informare lunară (poate fi sub formă de tabel-model Anexa 3) cuprinde: perioada de raportare, zona de unde vin solicitarile (PT, asociatie), categoria solicitărilor, numărul de solicitări pe categorie, modul de rezolvare (după caz), observații, numele, prenumele și semnătura celui care întocmește. **Nota de informare lunară** poate cuprinde și concluzii ale analizei datelor înregistrate.

Persoana desemnată îndosariază în ordine cronologică, **Notele de informare săptămânale** și copii ale **Notelor de informare lunare**.

4.4.2.Anual, de regulă în luna decembrie, RCM centralizează informațiile, analizează și monitorizează satisfacția clientului , într-o **Fișă centralizatoare analiză satisfacție clienți, FCA-MC** (Anexa 8.1 din MSMI-03).

Evaluarea satisfacției clienților se face analizând:

-informațiile din **Chestionare de evaluare a satisfacției clientului** remise societății de către clienții societății;

-solicitările prin cererile, reclamațiile și sesizările scrise, înregistrate la BRP și Secretariat și modul de rezolvare;

-cererile, sesizările și reclamațiile telefonice, înregistrate în registrele pe formații la Dispecerat și modul de rezolvare,

-datele înregistrate în **Notele de informare săptămânale** și **Notele de informare lunare**.

Se calculează procentual, gradul de satisfacție a clienților, conform aprecierilor din **Chestionarele de evaluare a satisfacției clienților** și gradul de rezolvare a acțiunilor.

Toate informațiile sunt date de intrare pentru analiza efectuată de management și sunt prezentate detaliat în **Raportul-sinteză pentru analiza efectuată de management, RSAM-MC**, întocmit de RCM.



4.5.Comunicarea

4.5.1.Pentru comunicarea externă se utilizează *Formularul corespondență externă F-08-06* (procedura de sistem *Responsabilitate, autoritate, comunicare, PS-08*). Pentru comunicarea internă se utilizează *Formularul corespondență internă, F-08-05* (procedura de sistem *Responsabilitate, autoritate, comunicare, PS-08*).

4.5.2.Responsabilitățile stabilite prin procedură sunt cuprinse în *Fișele de post, F-07-01*, ale personalului responsabil, prin grija șefului Serviciului Resurse umane și a șefilor de compartimente.

4.5.3.Înregistrarea cererilor, sesizărilor, reclamațiilor se face în *Registrul de reclamații* (Anexa 1) în care se completează după caz:

- nr. de înregistrare,
- data înregistrării,
- nr. și dată document,
- de unde provine documentul,
- conținutul pe scurt al documentului,
- compartimentul căruia i s-a repartizat documentul și semnătura de primire,
- numărul și data expedierii răspunsului,
- destinatar,

4.5.4.Tot personalul desemnat pentru activități directe cu clientul este obligat:

- să fie informat și să știe cum să se informeze imediat asupra problemei ridicată de client,
- să fie amabil, politicos, calm, indiferent de modul de adresare a clientului,
- să răspundă concret, simplu și cât mai scurt la întrebările clientului,
- după caz, să îndrume clientul către persoana responsabilă pentru realizarea interesului și satisfacției clientului,
- să rețină informațiile și să completeze *Nota de informare săptămânală*.

4.5.5.Răspunsurile scrise către client, trebuie să fie concise, clare, bine informate și cu referire la cerințele legale în vigoare. Numărul și data scrisorii de răspuns se trec în *Registrul de reclamații* (Anexa 1) în dreptul înregistrării petiției și în Anexa 4.

4.5.6.Ca urmare a analizei situațiilor sesizate de clienți, atunci când procentul de sesizări pentru un anumit domeniu este ridicat, cauza principală fiind necunoașterea, se procedează la informarea clienților prin mass-media, prin distribuirea de fluturași la domiciliu sau prin comunicarea prin CALL-CENTER. În acest sens, șeful BRP colaborează cu șeful SMK pentru stabilirea conținutului comunicatului/fluturazului și a modului de transmitere/distribuire.

4.6.Instruire:

4.6.1.Se aplică prevederile procedurii de sistem *Competență, instruire, conștientizare, PS-07*.

4.6.2.Conform *Planificării anuale a instruirii*, instruirea personalului se face anual, la data stabilită de șeful ierarhic superior, respectându-se tematica lunară stabilită. După efectuarea instruirii, șeful completează *Fișa de instruire individuală privind securitatea și sănătatea în muncă, F-07-03* și *Fișa individuală de instructaj în domeniul situațiilor de urgență, F-07-04*. După instruirea profesională și pe teme de calitate și de mediu, se completează *Proces verbal de instruire, F-07-05*, inclusiv calificativul obținut ca urmare a unei testări orale.

4.6.3.Personalul este obligat să cunoască și să desfășoare activitățile conform cu *Fișa postului, F-07-01*, transmisă de Serviciul Resurse umane.

4.6.4.Șeful BRP instruește personalul responsabil, cu privire la prevederile stabilite în prezenta procedură.

4.7.Aspecte de mediu și activități pentru reducerea impactului acestora asupra mediului

4.7.1.Aspecte de mediu :

- deseuri de proces : deseuri de hârtie, deșeuri menajere.

4.7.2.Activități pentru reducerea impactului asupra mediului :

- colectarea deșeurilor de hârtie separat de deșeurile menajere. Șeful biroului predă deșeurile de hârtie administrativului societății, pentru predare unei firme autorizate pentru valorificare.

5. RESPONSABILITĂȚI

Responsabilii pentru activitățile cuprinse în procedură sunt stabiliți în cap. 4. Responsabilitățile stabilite prin procedură sunt cuprinse în *Fișele de post, F-07-01*, ale personalului responsabil, prin grija șefului Serviciului Resurse umane și a șefilor de compartimente.

Completarea anexei 4 (centralizator intrari-iesiri petitii) se completeaza de catre seful de birou relatii cu publicul sau inlocuitorul acestuia (partea de inregistrare petitii) urmand ca partea legata de redactarea raspunsului sa fie completata de seful serviciului clienti sau inlocuitorul acestuia.

Notă : Anexa 4. se regăsește în format pdf , online, pe server-ul rețelei informatice : folder **comune-reclamatii**. Accesul vizual este pentru destinatari.

6. CONTROLUL ÎNREGISTRĂRILOR

Nr. crt.	Înregistrarea	Suportul	Completează	Păstrează	Durata
1	Registrul de reclamatii	Registru tipizat (model) Anexa 1 din PO-RP-01	-BRP -Secretariat	-BRP -Secretariat	5 ani
2	Opis documente + Dosar cu documente	Formular (model) Anexa 2 din PO-RP-01	BRP	BRP	5 ani
3	Nota de informare saptamânală	Formular (model) Anexa 3 din PO-RP-01	BRP, SC, sef comisie	Persoana desemnata	
4	Nota de informare lunară	Formular (model) Anexa 3 din PO-RP-01	Persoana desemnata	DG Persoana desemnata, BRP	
5	Informare privind respectarea indicatorilor de performanță	Hartie	BRP, SC	SRU	
6	Informare privind modul de investigare și soluționare a sesizărilor și reclamațiilor facute de utilizatori, în legătură cu Serviciul public de alimentare cu energie termică,	Hartie	BRP	SRU-dosar CA	
7	Formular corespondență externă	Formular F-08-05 Anexa 3 din PS-08	Sefi copartimente	Extern + Sefi copartimente	
8	Formular corespondență internă	Formular F-08-06 Anexa 2 din PS-08	Sefi copartimente	Sefi copartim.	
9	Registru de intrări - ieșiri	Registru F-08-01 Anexa 1 din PS-08	SRU : secretara	Secretariat	5 ani
10	Fișă centralizatoare analiză satisfacție clienți	Formular FCA-MC Anexa 8.1 din MCM-MC	RCM	RCM	5 ani
11	Raportul-sinteză pentru analiza efectuată de management,	Hartie RSAM-MC (netipizat)	RCM	RCM	5 ani
12	Program anual de audit intern	F-04-01 Anexa 1 din PS-04	RCM	RCM	5 ani
13	Chestionar de evaluare a satisfacției clientului	Formular netipizat CESC-MC	RCM+SMK	RCM	5 ani
14	Fișa postului	Formular F-07-01 Anexa 2 din PS-07	SRU + BRP	SRU + titular post + BRP	Confor m legii
15	Planificarea anuală a instruirii	Formular F-07-02 Anexa	SRU + BRP	SRU + BRP	5 ani

		1 din PS-07			
16	Fișa de instruire individuală privind securitatea și sănătatea în muncă	Formular tipizat F-07-03	Șefi compartimente	Șefi compartimente	5 ani
17	Fișa individuală de instructaj în domeniul situațiilor de urgență	Formular tipizat F-07-04	Șefi compartimente	Șefi compartimente	5 ani
18	Procesul verbal de instruire sau testul general	Formular F-07-05 (netipizat)	Șefi compartimente	SRU+ Șef compartiment	5 ani
19	Petiții	Hârtie	Extern	BRP	5 ani
20	Răspunsuri la petiții	Formular F-08-05 Anexa 3 din PS-08	Compartiment responsabil	BRP	5 ani

8. ANEXE

- 8.1. Anexa 1 : Registrul de reclamații (model)
- 8.2. Anexa 2 : Situația scrisorilor și răspunsurilor (model opis dosar cu documente)
- 8.3. Anexa 3 : Nota de informare (model)
- 8.4. Anexa 4 : Centralizator intrari -iesiri petiti

9. DESTINATARII PROCEDURII

- 9.1. Responsabil management calitate-mediu
- 9.2. Biroul Relații cu publicul
- 9.3. Serviciul Clienți
- 9.4. Secția Exploatare, reparații CET + termoficare
- 9.5. Serviciul Resurse umane

Notă :Procedura se regăsește in format pdf , online, pe server-ul rețelei informatice : folder **comune-Management calitate-mediu pt. compartimente**. Accesul vizual este pentru destinatari și pentru toți cei interesați, copiile făcute de pe server nefiind în regim controlat.

.....

...

ANEXA 1

Registrul de reclamații (model)

Nr. de înregistrare	Data înregistrării	Nr. și dată document	De unde provine documentul	Conținutul pe scurt al documentului	Compartimentul căruia i s-a repartizat documentul și semnătura de primire	Data expedierii	Destinatar	Nr. de înregistrare la care se conex.doc. și indic. dos.

ANEXA 2

Opisul dosarului (model)

S.C. Modern Calor S.A. Botoșani

SITUAȚIA SCRISORILOR ȘI RĂSPUNSURILOR

ANUL.....

pag.../....

Cod: PO-RP-01	Ediția: 3	Revizia:0	Data: 30.05.2018	Pag.10/11
---------------	-----------	-----------	------------------	-----------

Nr.crt.	Nr. înregistrare/data	Expedit or	Adresă expeditor	Conținutul pe scurt	Modul de rezolvare	Nr. răspuns/data

ANEXA 3

S.C. Modern Calor S.A. Botoșani

Notă de informare (model)

Perioada de raportare:.....

Zona de unde vin solicitarile (PT, asociatie),	Categoria solicitărilor	Numărul de solicități pe categorie	Modul de rezolvare	Observații

Întocmit,
ing.
.....

ANEXA 4

Anexa 4 : Centralizator intrari -iesiri petitii

CENTRALIZATOR INTRĂRI - IEȘIRI PETIȚII

b) Sistare a.c.c. b) Debransare parțială c) Debransare fără CT d) Debransare cu CT e) Contestație facturi părți comune	h) Izolare țevi SET1 apartament i) Izolare tevi SET3 subsol j) Lipsă a.c.c. k) Lipsă încălzire apartament l) Montat apometru a.c.c. m) Demontat apometru a.c.c.	o) Nu corespunde indexul apometru a.c.c. p) Nu corespunde suprafața încălzită q) Rebransare încălzire r) Schimbare nume persoane cu
--	--	--

crt.	înregistrare	înregistrare	petiționarului	petiție	reacția/răspunsul	înregistrare	răspuns	răspuns	i
1									
2									

a) Sistare a.c.c. b) Debransare parțială c) Debransare fără CT d) Debransare cu CT e) Contestație facturi părți comune	h) Izolare țevi SET1 apartament i) Izolare tevi SET3 subsol j) Lipsă a.c.c. k) Lipsă încălzire apartament l) Montat apometru a.c.c. m) Demontat apometru a.c.c.	o) Nu corespunde indexul apometru a.c.c. p) Nu corespunde suprafața încălzită q) Rebransare încălzire r) Schimbare nume persoane cu
--	--	--