

PROCESUL: COLECTAREA ȘI REZOLVAREA RECLAMAȚIILOR

Intrări		Activități	Reprezentant	Ieșiri		Obs.
De la cine	Ce			Ce	Cui	
<ul style="list-style-type: none"> • Consumator energie electrică • Furnizor energie electrică/servicii • Șef SRCD • Reprezentant AQ 	<ul style="list-style-type: none"> • Formulare Reclamații • Sugestii de îmbunătățire derulare contract • Corespondență parteneri contractuali și autorități în domeniul energiei electrice • SC ENG PO 03 	<p>START</p> <p>1. Colectare reclamații și sugestii</p> <p>2. Analiză reclamații și sugestii</p> <p>O.K.</p> <p>3. Planificare rezolvare reclamații și sugestii</p> <p>4. Alocare resurse și mijloace necesare</p> <p>5. Rezolvare reclamații și sugestii</p> <p>1</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Șef SME • Șef SRCD • Director DFEE • Director DFEE • Director General • Director DFEE • Director General • Șef DE • Director DFEE • Șef SME 	<ul style="list-style-type: none"> • Înregistrări reclamații și sugestii colectate in Registrul unic de evidență (documente/ fișiere PC) • Înregistrări analiză reclamații și sugestii (documente/ fișiere PC) • Solicitare informații suplimentare • Înregistrări planificare • Resurse materiale și financiare • Înregistrări derulare activități rezolvare reclamații și sugestii • Înregistrare Registrul unic de evidență 	<ul style="list-style-type: none"> • Reprezentant AQ • Director DFEE • Director General • Șef SME • Șef SRCD • Parteneri contractuali • Autorități în domeniul energiei electrice • Parteneri contractuali implicați • Șef SME • Șef SRCD • Director DFEE • Șef SME • Șef SRCD • Șef SRCD • Reprezentant AQ 	<ul style="list-style-type: none"> • Arhivare reclamații și sugestii (documente/ fișiere PC) • Arhivare analiză reclamații și sugestii (documente/ fișiere PC) 1 • NU=informații necorespunzătoare • DA=informații corespunzătoare • Arhivare înregistrări • Arhivare documente aferente • Arhivare înregistrări

Intrări		Activități	Reprezentant	Ieșiri		Obs.	
De la cine	Ce			Ce	Cui		
<ul style="list-style-type: none"> • Consumator energie electrică • Furnizor energie electrică/servicii • Reprezentant AQ 	<ul style="list-style-type: none"> • Adrese, chestionare, etc. • Reclamații • SC ENG PG 04 	<p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">6. Monitorizare rezolvare reclamații</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">O.K.</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">7. Centralizare rezultate</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">STOP</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Director DFEE 	<ul style="list-style-type: none"> • Chestionar F-CP completat • Rapoarte rezolvare reclamații 	<ul style="list-style-type: none"> • Șef SME • Reprezentant AQ 	<ul style="list-style-type: none"> • Arhivare F-CP, rapoarte rezolvare reclamații <p style="text-align: center;">4</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parteneri contractuali implicați • Autorități în domeniul energiei electrice <ul style="list-style-type: none"> • Solicitare informații suplimentare 	<ul style="list-style-type: none"> • NU=informații necorespunzătoare • DA=informații corespunzătoare
<ul style="list-style-type: none"> • Reprezentant AQ • Autorități în domeniul energiei electrice • Consumator energie electrică • Furnizor energie electrică/servicii 	<ul style="list-style-type: none"> • Rapoarte rezolvare reclamații • Corespondență parteneri contractuali • Reglementări în domeniul energiei electrice • ANRE Ordin nr. 16/18.03.2015 • SC ENG PG 02 		<ul style="list-style-type: none"> • Șef SME • Director DFEE 	<ul style="list-style-type: none"> • Formulare raspuns reclamații • Rapoarte rezultate 	<ul style="list-style-type: none"> • Parteneri contractuali implicați • Reprezentant AQ • ANRE 	<ul style="list-style-type: none"> • Arhivare rapoarte • Afișare pe site și în Punctul unic de contact ENOL GRUP 	

(*) Prescurtările sunt conform SC ENG MC.

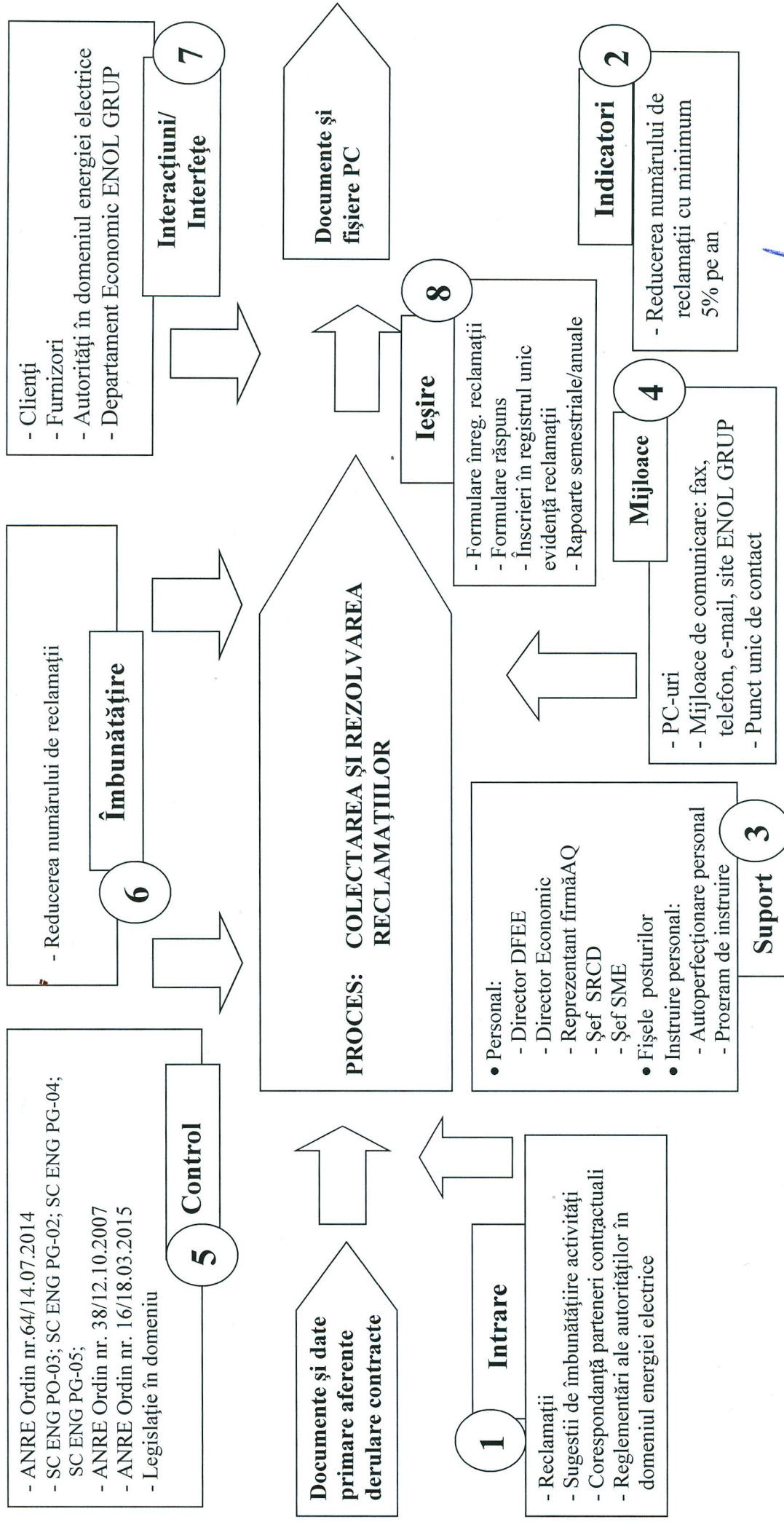
PROPRIETAR PROCES:

DIRECTOR GENERAL

Silviu Lucian BOGHIU



PROCESUL: COLECTAREA ȘI REZOLVAREA RECLAMAȚILOR



PROPRIETAR PROCES:
DIRECTOR GENERAL
Silviu Lucian BOGHIU