

**PROCESUL: COLECTAREA ȘI REZOLVAREA RECLAMAȚIILOR**

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

