

CET Govora S.A.	<i>Procedura Operationala</i>	COD: PO-003-2
	TRATAREA RECLAMATIILOR PRIMITE DE LA PARTILE INTERESATE	Pagina: 1/6 Nr. Copie:

Nr. inregistrare: 874/09.01.2018

Intra in vigoare la data :	15.01.2018
Inlocuieste documentul :	PO-003 – 1

	Nume/Prenume	Funcția	Semnatura	Continutul modificării operate în document
Aprobat	Roescu Ion	Director General		Actualizare conform PO-030 și cu modificările cuprinse în organigrama societății
Vizat	Martin Ramona	Sef Departament Strategie		
Verificat	Serban Ioana	Sef Serv. Calitate-Mediu		
Elaborat	Popa Marius	Inginer Serviciu Calitate Mediu		

Situatia modificarilor paginilor / formularelor									
Data elaborare /modificare	21.12.2017								
Nr.editie	Editia 2								
Nr pagina // formular modificat	-								

CET Govora S.A.	<i>Procedura Operationala</i>	COD: PO-003-2
	TRATAREA RECLAMATIILOR PRIMITE DE LA PARTILE INTERESATE	Pagina: 2/6 Nr. Copie:

CUPRINS

1.SCOP	2
2.DOMENIUL DE APLICARE	2
3.DIAGRAMA FLUX.....	3
4.INREGISTRARI PENTRU SMI	6
5.ANEXE	6

1. SCOPUL:

1.1 PO-003-2 descrie modul de tratare a reclamatilor referitoare la :

- produsele / serviciile pe care organizatia le furnizeaza clientilor in baza unui contract ;
- aspectele de mediu asociate proceselor desfasurate in organizatie, care produc un impact asupra mediului la un moment dat si afecteaza partile interesate (comunitate locala, reprezentanti locali, actionariatul etc.).

1.2 Procedura reglementeaza metoda de tratare a reclamatilor primite la CET Govora si modul de comunicare cu autoritatile competente atunci cand reclamatia vizeaza : afectarea unor factori de mediu / SU / accidente de munca – afectarea mediului de lucru - Anexa 1.

2. DOMENIUL DE APLICARE

2.1 Prezenta procedura se aplica in toate compartimentele S.C. CET GOVORA S.A. care :

a) comunica cu partile interesate :

- clientul beneficiar al produsului/serviciului furnizat de organizatie ;
- reprezentanti ai comunitatii locale / organismelor de supraveghere si de reglementare
- actionariatul ; personalul propriu
- ONG-uri ;
- reprezentanti ai autoritatilor competente .

b) gestioneaza aspecte de mediu / aspectele semnificative de mediu cu impact asupra partilor interesate.

2.2 Procedura PO-003-2 se aplica in conexiune cu procedurile : PS-04 „Controlul Neconformitatii / Produsului Neconform” ; PS-09 „Actiuni de imbunatatire” ; PO-004 „Identificare evenimente accidentale si Analiza Incidente” ; planuri, programe , instructiuni de lucru de control operational.

3. DIAGRAMA FLUX

Schema logica a activitatilor necesare procedurii (**CE se face**), responsabilitatile (**CINE face**) si inregistrarile aferente (**UNDE se face**) este data mai jos.

Abrevieri :DG = Director General
MD = Manager Departament
DD= Director Directie
DST=Dispecersf tura centrala
SPSU= Serv.Privat pt Situatii de Urgenta
DTU= Dispecer termoficare
SQM = Serviciul Calitate Mediu
CG = comp. generator aparitie reclamatie

GNM-CJ- Garda Nationala de Mediu-Comisariatul Judetean
APM-Agentia de Protectia Mediului
ITM-Inspectoratul Teritorial de Munca
ISU= Inspectoratul pentru Situatii de Urgenta
SIPP=Serviciul de Prevenire si Protectie
CSMI = Comitetul sistemului de management integrat

CET Govora S.A.	<i>Procedura Operationala</i>	COD: PO-003-2
	TRATAREA RECLAMATIILOR PRIMATE DE LA PARTILE INTERESATE	Pagina: 3/6 Nr. Copie:

RESPONSABILITATI
ACTIVITATI
INREGISTRARI

 DG,MD, DST/DTU,
SQM,SECRETAR

 1. Inregistrare si comunicare
Interna sesizari

 Registru Secretariat /Registratura/
Registru Reclamatii de Mediu,
Registru Sesizari in instalatiile
clientului (Dispecerat Termoficare
Urbana) / Instalatiile CET
GOVORA (Dispecerat Tura CET)

 MD, DD, DTU
DST,Sef SQM
Sef SPSU
Sef SIPP

 2. Verificare , incadrare sesizare
si comunicare cu partile
interesate :
clienti
/ autoritati competente

 Registru Sesizari in instalatiile clientului /
Instalatiile CET GOVORA

 DD, DTU
CG

 3. Se poate aplica
corectie ?

 Registru Reclamatii CLIENTI
cod : PO-003-F1- ed in vigoare
Fisa de neconformitate
cod:PS-04-F1- ed in vigoare

Nu

Da

CG

4. Aplicare corectie

 Conform procedurilor si
instructiunilor de lucru specifice

 CG,DST,DTU,
Sef SQM
Sef SPSU
Sef SIPP

 CG,DST,DTU,
Sef SQM
Sef SPSU
Sef SIPP

 5. Exista
conformitate cu
cerintele ?

Nu

Da

 MD, DD,
Sef SQM,
Sef SPSU
Sef SIPP
DD,DTU ,CG

 6. Trasmisere raspuns clienti /
alte parti interesate

 Adresa raspuns scrisa
catre Parte interesata

 CG, Sef SQM,
AUDITOR
Sef SPSU
Sef SIPP

 7. Analiza si stabilire actiune
corectiva

 FISA actiune de imbunatatire
cod:PS-09-F1-ed in vigoare

MD, Sef SQM

 8. Verificare eficacitate actiune
corectiva

 FISA actiune de imbunatatire
cod :PS-09-F1- ed in vigoare

 9. Prezentare actiuni intreprinse in
CSMI

 Date de intrare-CSMI
cf. PO-001 ed in vigoare

CET Govora S.A.	<i>Procedura Operationala</i>	COD: PO-003-2
	TRATAREA RECLAMATIILOR PRIMITE DE LA PARTILE INTERESATE	Pagina: 4/6 Nr. Copie:

Activitatea 1. Inregistrare si comunicare interna sesizare / reclamatie

1.1 In situatia in care reclamatia referitoare la instalatiile si retelele SC CET GOVORA SA soseste telefonic sau verbal aceasta este considerata **Sesizare**, se inregistreaza in Registrul de la Registratura, in oricare din secretariatele CET Govora sau Dispecerat Tura (DST), sau in Registrul SESIZARI de la Secretariatul sau Dispeceratul Termoficare Urbana (DTU), referitor la instalatiile clientului in functie de locul unde este semnalata sesizarea.

1.2 Daca reclamatia este sub forma de adresa scrisa, se inregistreaza la Registratura SC CET GOVORA SA, respectiv la Registratura Dispecerat Termoficare Urbana.

1.3 Se comunica telefonic sau se inainteaza adresa catre managementul de varf (DG, DD, MD) / (dispecerate DST / DTU), iar in zilele de sambata si duminica la dispecerate (DTU sau DST), care stabilesc o rezolutie reclamatie. Aceasta se comunica catre sefii de compartiment / compartimente care sunt implicate in rezolvarea reclamatiei.

NOTA : Pentru reclamatii de mediu / situatii de urgenta / accidente de munca sau afectarea mediului de lucru, venite de la partile interesate si receptionate direct de DST / DTU sesizarea respectiva este adusa la cunostinta imediat conducerii CET Govora – DG / DD, Serviciul Calitate Mediu, Serviciul de Prevenire si Protectie, Serviciul Privat pentru Situatii de Urgenta (in functie de natura evenimentului) .

Activitatea 2. Verificare, incadrare sesizare si comunicarea cu partile interesate

2.1 Se verifica operativ pe teren fata de cerintele legale / referintele contractuale alte intelegeri scrise / protocoale / derogari incheiate cu clientul / partile interesate/, daca aspectele cuprinse in reclamatie afecteaza factorii de mediu sau lezeaza drepturile cuvenite clientului.

2.2 Se incadreaza reclamatia, si anume :

- stabilire factor de mediu afectat, precum si gravitatea impactului de mediu ;
- stabilire referinte fata de care au fost identificate neconformitatile ;
- stabilire produs care a devenit neconform.

2.3. DST / DTU dupa ce consulta managementul la varf (DG ; DD) comunica imediat cu :

- clientul (industrial sau urban), daca este in discutie reclamatie de produs ;
- reprezentantii autoritatilor competente de mediu : Garda de Mediu Valcea, Agentia pentru Protectia Mediului Valcea, Administratia Bazinala Olt , Sistemul de Gospodarire a Apelor Valcea dupa caz, in functie de factorul de mediu afectat (aer, apa,sol,afectare comunitate), atunci cand este in discutie o reclamatie/incident de mediu conform Anexa 1.

- inspectorii din cadrul Serviciului de Prevenire si Protectie in vederea anuntarii unui accident de munca catre Inspectoratul Teritorial de Munca

- 112 / Serviciul Privat pentru Situatii de Urgenta in vederea anuntarii unui eveniment Inspectoratului pentru Situatii de Urgenta Valcea.

NOTA : Comunicarea externa a incidentelor / evenimentelor aparute in instalatiile CET Govora , reglementate pentru a fi anuntate autoritatilor competente (APM, GNM-CJ, ISU, ITM) este obligatorie si se realizeaza in conformitate cu cerintele legale aplicabile.

Omisiunea anuntarii imediate a autoritatilor competente cu privire la aparitia unui eveniment major in instalatiile CET GOVORA este considerata contravenitie si poate duce la sanctionarea societatii in conformitate cu prevederile legale.

CET Govora S.A.	<i>Procedura Operationala</i>	COD: PO-003-2
	TRATAREA RECLAMATIILOR PRIMITE DE LA PARTILE INTERESATE	Pagina: 5/6 Nr. Copie:

***Ex : Ordonanta de Urgenta nr 195/2005 privind protectia mediului, art .94
OBLIGATIILE PERSOANELOR FIZICE SI JURIDICE***

l) informeaza autoritatile competente, in caz de eliminari accidentale de poluanti in mediu sau de accident major;

Art.98 SANCTIUNI

2) Constituie infractiuni și se pedepsesc cu închisoare de la 6 luni la 3 ani sau cu amendă penală de la 50.000 lei (RON) la 100.000 lei (RON) următoarele fapte, dacă au fost de natură să pună în pericol viața ori sănătatea umană, animală sau vegetală:

- ***12). omisiunea de a raporta imediat despre orice accident major;***

2.4 Daca se constata ca este o reclamatie intemeiata, aceasta se inregistreaza in Registrul reclamatii clienti si se trateaza ca un produs neconform / neconformitate de mediu, daca nu, se intocmeste un raspuns pentru a fi transmis clientului / partilor interesate(activitatea 7).

Activitatea 3 Se poate aplica corectie ?

3.1 DST / DTU, compartimentul generator fac o apreciere a situatiei, in sensul posibilitatii aplicarii corectiei , adica se poate actiona asupra produsului neconform aparat / asupra neconformitatii de mediu = factor de mediu afectat.

3.2 Daca nu exista corectii pentru solutionarea imediata a reclamatiei se trece la actiune corectiva.

Activitatea 4 Aplicare corectie

4.1 Daca exista corectii pentru solutionare, acestea se efectueaza : in functie de gravitate se trece la interventia operativa pentru restabilirea starii de functionare normala a instalatiilor afectate/ readucerea la starea initiala a factorului de mediu afectat de catre compartimentele responsabile, conform prescriptiilor / instructiunilor de lucru / planurilor de interventie etc.

4.2. Pentru sesizarile / reclamatii care nu necesita o interventie imediata (operativa) se face o analiza de catre DD si compartimentele responsabile a datelor rezultate la activitatea nr. 2.

Activitatea 5 Verificare conformitate cu cerintele

5.1 Verificarea conformitatii, dupa aplicarea corectiei, daca a fost posibil, se realizeaza fata de cerintele contractuale, cerintele legale si reglementate de mediu, prin forte proprii sau prin institutii specializate.

5.2 Daca exista conformitate cu cerintele legale, respectiv cerintele contractuale se trece la „Transmitere raspuns client / parti interesate”.

5.3 Daca nu exista conformitate se trece la analiza pentru stabilire actiune corectiva .

Activitatea 6 Trasmitere raspuns clienti / parti interesate

6.1 Se intocmeste adresa cu raspunsul CET GOVORA SA.

6.2 Acest raspuns contine propunerea CET GOVORA SA pentru rezolvarea problemei clientului, pentru problemele aparute la instalatia din proprietatea clientului, respectiv pentru inlaturarea neconformitatii de mediu.

CET Govora S.A.	<i>Procedura Operationala</i>	COD: PO-003-2
	TRATAREA RECLAMATIILOR PRIMITE DE LA PARTILE INTERESATE	Pagina: 6/6 Nr. Copie:

6.3 Se transmite prin registratura raspunsul la clienti / parti interesate. Raspunsul se intocmeste in maximum 24 ore, indiferent daca situatia reclamata a putut fi remediata sau nu, cu explicitarea demersurilor pe care le-a intreprins sau urmeaza sa le intreprinda CET GOVORA SA pentru rezolvare.

Activitatea 7 Analiza si stabilire Actiune Corectiva

7.1 Pentru a preveni reaparitia reclamatiei se efectueaza o analiza a cauzei generatoare.

7.2 Se determina cauza / cauzele si se stabileste necesitatea actiunii corective in conformitate cu PS-09 „Actiuni de imbunatatire (Actiune Corectiva / Actiune Preventiva)” .

7.3 Se efectueaza actiunea corectiva si / sau actiunea preventiva.

Activitatea 8 Verificare eficacitate Actiune Corectiva

8.1 Daca actiunea corectiva a fost eficace, inseamna ca a fost eliminata cauza aparitiei reclamatiei.

8.2 Daca actiunea corectiva nu a fost eficace se reia analiza, pentru a stabili cauza reala ce a determinat reclamatia. Eficacitatea este demonstrata in timp (vezi PS -09 ed. in vigoare).

8.3 Se are in vedere initierea Fisa actiune de imbunatatire COD :PS-09-F1 ,editia in vigoare.

Nota : Daca este necesar, continua corespondenta cu initiatorul reclamatiei, pana la solutionare.

Activitatea 9 Presentare actiuni intreprinse in CSMI

9.1 Se prezinta in CSMI reclamiile de la client/partile interesate si modul de solutionare, in conformitate cu procedura Analiza efectuata de management (PO-001) .

9.2 Se evalueaza oportunitatile de imbunatatire, respectiv oportunitatile de eliminare cauze potentiale care ar afecta factorii de mediu sau ar afecta calitatea produselor si se dispun alte actiuni de imbunatatire.

4. INREGISTRARI ALE SMI

4.1 Raport de tura DTU / DST si registru sesizari

4.2 Registru Sesizari in instalatiile clientului/
in instalatiile si retelele CET GOVORA

- Cod : PO-003-2-F1

4.3.Registru reclamatii clienti

- Cod: PO-003-2-F2

4.4 Registru reclamatii de mediu-CET GOVORA

- Cod : PO-003-2-F3

4.5.Adresa cu reclamatie (de la client/parti interesate)

4.6.Raspuns la reclamatie

4.7.Fisa de produs neconform

- Cod : PS-04-F1-ed. in vigoare

4.8.Fisa actiune de imbunatatire

- Cod : PS-09-F1- ed. in vigoare

5. ANEXE

5.1.Registru Sesizari in instalatiile clientului/
in instalatiile si retelele CET GOVORA (*utilizabil la Termoficare*)

- Cod : PO-003-2-F1

5.2.Registru reclamatii clienti (*utilizabil la DST*)

- Cod : PO-003-2-F2

5.3. Registru reclamatii de mediu-CET GOVORA
(*utilizabil la CPM*)

- Cod : PO-003-2-F3

5.4.Lista telefoane utile pentru comunicare

- ANEXA 1