



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

DISPECERAT

Proceduri de lucru operationale
conform OSGG 600/2018

- ***P.O. Disp 1***
Gestionarea defectelor
- ***P.O. DISP 2***
Tratarea reclamatiiilor
- ***P.O. DISP 3***
Evidenta orelor suplimentare



TABLE 1

Area under various crops in India, 1950-51

1950-51

1950-51

1950-51





S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

<p>SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP</p>	<p>PROCEDURA: Gestionarea defectelor COD P.O. DISP 1</p>	<p>Editia: Revizia: Pag. 1.. din 19 Exemplar nr. 1 Data: 10. 09. 2025</p>
--	--	---

APROBAT,
Director General,
Ec. Emil Miron

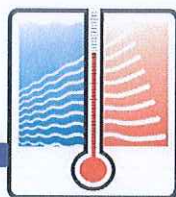
PROCEDURA DE LUCRU:
Gestionarea defectelor

COD P.O. DISP 1

Verificat,
Secretar Vicovan Serban

Avizat,
Preşedinte CM
Ing. Farcas Sorina

Elaborat,
Inginer Dispecer
Ing. Puscas Calin



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP	PROCEDURA: Gestionarea defectelor COD P.O. DISP 1	Editia: Revizia: Pag. 2. din 19 Exemplar nr. 1 Data:
---	---	--

CUPRINS:

Numărul componentei în cadrul procedurii operaționale	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
Pagina de gardă		1
Cuprins		2
1.	Scopul procedurii operaționale	3
2.	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	3
3.	Documentele de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate	4
4.	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională	4
5.	Descrierea procedurii operaționale	7
6.	Responsabilități, - Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea, avizarea, aprobarea, arhivarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale	15
7.	Formular evidență modificări	16



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP	PROCEDURA: Gestionarea defectelor COD P.O. DISP 1	Editia: Revizia: Pag. 3... din 19 Exemplar nr. 1 Data: 10.09.2025
---	---	---

8.	Formular analiză procedură	16
9.	Formular de distribuire procedură	17
10.	Anexe	18
11.	Diagrama de proces	19

1. Scopul procedurii operaționale

- 1.1. Stabilește modul de realizare a activității, compartimentele și persoanele implicate;
- 1.2. Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității;
- 1.3. Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului;
- 1.4. Sprijină auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe manager, în luarea deciziei;
- 1.5. Procedura prezintă:
 - a) descrierea procesului de gestionare de către Dispecerat a defectelor aparute în sistemul de producție, transport, distribuție a apei calde de consum și a agentului termic pentru încălzire
 - b) descrierea responsabilităților ce revin funcțiilor implicate în procesul de tratare a reclamațiilor
 - c) informațiile, documentele utilizate și circuitul acestora;

2. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale

2.1. Procedura se aplică la:

- în cadrul Biroului Dispecerat

2.2. Delimitarea explicită a activității procedurale în cadrul portofoliului de activități desfășurate în societate:

- Activitatea de gestionare a defectelor se desfășoară în cadrul Departamentului Dispecerat pentru a coordona acțiunile de eliminare a defectelor aparute în sistemul de producție, transport, distribuție și monitorizare a energiei termice și a colabora cu celelalte compartimente responsabile pentru soluționarea lor.

2.3. Principalele activități de care depinde activitatea de tratare a reclamațiilor

- monitorizarea sistemului de producție, transport și distribuție energie termică



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP	PROCEDURA: Gestionarea defectelor COD P.O. DISP 1	Editia: Revizia: Pag. 4.. din 19 Exemplar nr. 1 Data:
---	---	---

2.4. Principalele activități care depind de activitatea de tratare a reclamațiilor
- asigurarea calitatii serviciilor prestate

2.5. Departamente furnizoare de date:
- sectiile

2.6. Departamente beneficiare de datele rezultate:
- Societatea SC Termoficare SA

3. Documente de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate

- Legea nr. 51/ 08.03.2006 a serviciile comunitare de utilitati public
- Legea nr. 325/ 14.07.2006 a serviciului public de alimentare cu energie termica
- Ordinul ANRSCUP nr. 483/ 29.09.2008 privind aprobarea contractului cadru de furnizare a energiei termice
- Legea nr. 544/ 12.10.2001 privind liberul acces la informatiile de interes public cu modificarile si completarile ulterioare
- O.G. nr. 27/ 30.01.2002 privind reglementarea activitatii de solutionare a petitiilor
- OUG nr. 195/ 22.12.2005 privind protectia mediului.
- SR ISO 10002:2005. Managementul calitatii. Satisfactia clientului. Linii directoare pentru tratarea reclamațiilor in cadrul organizatiilor
- SR EN ISO 9001:2008. Sisteme de management al calitatii. Cerinte.
- SE EN ISO 14001:2005. Sisteme de management de mediu. Specificatii si ghid de utilizare.

4. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională

4.1. Definiții ale termenilor

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1	Activitate procedurală	- Proces major sau activitate semnificativă pentru care se pot stabili reguli și modalități de lucru, general valabile, în vederea îndeplinirii, în condiții de



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP	PROCEDURA: Gestionarea defectelor COD P.O. DISP 1	Editia: Revizia: Pag. 5. din 19 Exemplar nr. 1 Data: 10.09.2025
--	--	--

		regularitate, eficiență, eficacitate, și economicitate a obiectivelor departamentului și/sau societății
2	Procedură documentată	- Modul specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport de hârtie sau în format electronic; procedurile documentate sunt procedurile de sistem și procedurile operaționale.
3	Procedura operațională (procedura de lucru)	- Prezentarea formalizată, în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării activității, cu privire la aspectul processual; - Procedura operațională descrie un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor departamente, fără aplicabilitate la nivelul întregii societăți.
4	Proces	- Un flux de activități sau o succesiune de activități logic structurate și organizate, în scopul atingerii unor obiective definite.
5	Actualizare procedură	- Constă fie în revizuirea procedurii fie în elaborarea unei noi ediții a acesteia.
6	Cartuș procedură	- Text încadrat în chenar, pe o pagină imprimată.
7	Ediție a unei proceduri operaționale	- Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată și difuzată; - Forma actuală a procedurii; ediția unei proceduri se modifică atunci când deja au fost realizate, de regulă, trei revizii ale respectivei proceduri sau atunci când modificările din structura procedurii depășesc 50% din conținutul reviziei anterioare.
8.	Revizia în cadrul unei ediții	- Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate, modificări ce implică de regulă sub 50% din conținutul procedurii.



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP	PROCEDURA: Gestionarea defectelor COD P.O. DISP 1	Editia: Revizia: Pag. 6. din 19 Exemplar nr. 1 Data:
--	--	---

9	Măsuri de control	- Acțiuni stabilite pentru gestionarea riscurilor și monitorizarea permanentă sau periodică a unei activități (situații).
10	Monitorizare	- Acțiune continuă de colectare a informațiilor relevante, despre modul de desfășurare a unui proces sau a unei activități.
11	Regularitate –	- Caracteristica unei operațiuni de a se repeta sub toate aspectele.
12	Responsabilitate -	- Obligația de a îndeplini sarcina atribuită, a cărei neîndeplinire atrage o sancțiune corespunzătoare, după caz.
13	Responsabilitate managerială -	- Definește un raport juridic de obligație a îndeplinirii sarcinilor de către conducătorul entității publice sau al unei structuri organizatorice a acesteia, care presupune să exercite managementul în limitele unor determinări interne și externe, în scopul realizării eficiente și în conformitate cu dispozițiile legale a obiectivelor stabilite.
14	Resurse	- Totalitatea elementelor de natură fizică, tehnică, umană, informațională și financiară, necesare ca input, pentru ca strategiile să fie operaționale.
15	Diagrama de proces	- Schemă logică cu forme grafice care reprezintă etapele și pașii realizării unui proces sau unei activități.
16	Defectul	- Reprezintă o deviație nepermisă a cel puțin unei proprietăți caracteristice a sistemului de la condițiile acceptate/uzuale/standard, anomalie de comportament a unui sistem fizic. Defectarea unui sistem reprezintă deteriorarea sau întreruperea capacității acestuia de a asigura o funcție cerută în condițiile de funcționare specificate, o anomalie funcțională a unui sistem fizic.



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP	PROCEDURA: Gestionarea defectelor COD P.O. DISP 1	Editia: Revizia: Pag. 7.. din 19 Exemplar nr. 1 Data: 10.09.2025
---	---	--

4.2. Abrevieri ale termenilor

(se vor explica toate abrevierile folosite in procedura elaborate)

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	P.O.	Procedura operațională
2.	E	Elaborare
3.	V	Verificare
4.	A	Aprobare
5.	Ap.	Aplicare
6.	Ah.	Arhivare
7.	CM	Comisia de monitorizare
8.	SCIM	Standarde de control intern managerial
9.	DEP	Departament
10.	DISP	Dispecerat
11.	DPDI	Director Proiectare Dezvoltare Infrastructura

5. Descrierea procedurii operaționale

5. 1. Generalități

- Procedura se aplica in activitatea Dispeceratului pentru a coordona actiunile de eliminare a defectelor aparute in sistemul de productie, transport, distributie si monitorizare a energiei termice si a colabora cu celelalte compartimente direct responsabile de solutionarea defectelor: Sectiile 1,2,3,5-Iluminat Public,service clienti si contorizare, Atelier Transport, Departamentul Achizitii Publice. Activitatile care vor furniza datele necesare solutionarii defectelor sunt: reparatii retele- spargerii accidentale, reparatii retele- planificate, reparatii accidentale utilaje in obiectivele modernizate (centrale si puncte termice), revizii- reparatii programate ale utilajelor, revizii- reparatii sisteme automatizate, revizii- reparatii sisteme electrice, revizii- reparatii aparate de masura si control, reparatii la defecte accidentale contoare, reparatii la defecte accidentale sisteme de automatizare. Prin urmare la sesizarea, semnalizarea sau vizualizarea unui defect dispecerul intreprinde masuri de analiza a situatiei create si apoi de inlaturare a defectului in cel mai scurt timp posibil.

- In cazul in care nu este posibila remedierea de la distanta, dispecerul comunica defectul semnalat echipei de interventie pentru ca aceasta sa verifice in centrala termica (punctul



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP	PROCEDURA: Gestionarea defectelor COD P.O. DISP 1	Editia: Revizia: Pag. 8.. din 19 Exemplar nr. 1 Data:
--	--	--

termic) starea instalatiei electrice, a sistemului de automatizare si sa depisteze iar apoi sa anuleze eventualul defect al vreunui utilaj. Daca avaria este cauzata de o spargere in centrala termica, pe retea de transport si/sau distributie sau in zona bransamentului atunci va fi anuntat seful de sectie responsabil de respectiva arie de retea. In situatia in care defectul apare in centrala termica (punctul termic) la instalatia electrica sau de automatizare, defectele ale utilajelor si nu poate fi remediat de echipa de interventie atunci va fi retransmis catre Sef Sectia 3. Seful(sefii) de sectie va alocă resurse necesare (umane, materiale) pentru inlaturarea defectului in cel mai scurt timp posibil. Daca pentru remedierea defectului este necesara intreruperea unui serviciu (apa calda de consum si/sau incalzire) atunci timpul de intrerupere a serviciului va fi consemnat in Fisa de sinteza. In cazul in care defectul aparut cauzeaza sistarea serviciului pentru o perioada mai lunga de timp se va anunta Dir. Proiectare Dezvoltare Infrastructura, Departamentul Operational sau un alt reprezentant al conducerii pentru a oferi suport tehnic asupra intregii actiuni.

- Daca intreruperea serviciului are ca si cauza disfunctionalitati ale furnizorilor de gaz, energie electrica, apa rece, dispecerul de serviciu va lua legatura cu dispeceratul acestor furnizori pentru a obtine informatiile necesare cu privire la cauza si durata de timp in care aceste servicii sunt intrerupte. Dispecerul de serviciu va fi in permanenta legatura cu cei direct implicate in solutionarea defectului: echipa de interventie, sef sectie, furnizorii de gaz, apa rece, energie electrica pentru a coordona actiunile de remediere a defectului si a oferi informatii suplimentare daca-i cazul astfel incat timpul de intrerupere a serviciului furnizat sa fie minim.

Pentru realizarea activității Gestionarea defectelor sunt necesare următoarele informații:

- Aparitia defectului si modul de interventie in vederea eliminarii acestuia .

5. 2. Documente utilizate

5. 2. 1. Lista și proveniența documentelor

a). Documente interne

- in format electronic

b). Documente externe

- defecte transmise pe suport de hartie, telefonic, e-mail sau fax

5. 2. 2. Conținutul și rolul documentelor

Nr. crt.	Document	Conținut	Rol
	Defectul	Anomalia aparuta in functionarea unui sistem si care trebuie remediată	Urmărirea și rezolvarea problemelor expuse



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP	PROCEDURA: Gestionarea defectelor COD P.O. DISP 1	Editia: Revizia: Pag. 9.. din 19 Exemplar nr. 1 Data: 10.09.2025
---	---	--

5. 2. 3. Circuitul documentelor

Nr. crt.	Document	Circuit
	Defectul	DISP → Personal de executie

5. 3. Resurse necesare

5. 3. 1. Resurse materiale

- calculatoare
- birotica

5. 3. 2. Resurse umane

- angajatii societatii

5. 3. 3. Resurse financiare

- nu

5. 4. Modul de lucru

5. 4. 1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității

- sesizarea aparitiei unei anomalii in functionarea sistemului
- analiza informatiilor oferite de interfata soft (sistemul de automatizare)din obiective , centrale si puncte termice
- repartizarea catre personalul responsabil cu rezolvarea si/sau remedierea disfunctionalitatilor
- efectuarea actiunilor necesare pentru rezolvarea defectelor aparute
- arhivarea documentelor .

5. 4. 2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității

În vederea atingerii scopurilor propuse în activitatea de gestionare a defectelor se realizează acțiuni și operații conform tabelului de mai jos:



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

<p>SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP</p>	<p>PROCEDURA: Gestionarea defectelor COD P.O. DISP 1</p>	<p>Editia: Revizia: Pag. 10. din 19 Exemplar nr. 1 Data:</p>
--	--	--

Derularea operațiilor și acțiunilor activității

Activități	Acțiuni	Operații	Derulare
<p>Gestionarea defectelor</p>	<p>Aparitie defect</p>		<p>La aparitia unui defect semnalizat sau vizualizat prin sistemul de telegestiune a datelor din centralele si punctele termice, dispecerul analizeaza si actioneaza pentru localizarea si inlaturarea acestuia in cel mai scurt timp.</p>
	<p>Analiza defect</p>		<p>Dispecerul analizeaza natura defectului – erori in sistemul de automatizare a obiectivelor, nefunctionarea unor utilaje sau sisteme de masura si control, intreruperea alimentarii cu gaze, energie electrica, apa de retea, avarii in obiectiv, avarii la rețeaua termica si va lua masurile necesare astfel incat utilizatorii(clienti) finali sa nu fie afectati sau daca serviciul furnizat este intrerupt, durata de timp de nefunctionare a centralei termice/sau punct termic sa fie minima.</p>
	<p>Solutionare defect din dispecerat</p>		<p>Dispecerul va actiona prin manevre specifice de comanda si reglare la distanta asupra utilajelor din obiectivul la care a aparut un defect pentru inlaturarea lui in cel mai scurt timp si aducerea parametrilor in limitele functionale corespunzatoare.</p>
	<p>Transmitere defect catre: - echipa de interventie</p>		<p>Daca nu se poate remedia defectul din dispecerat va fi anuntata echipa de interventie . Aceasta se va deplasa in cel mai scurt timp la obiectivul respectiv pentru verificarea instalatiilor electrice si de automatizare aferente si a depista o posibila defectiune la utilaje, instalatie de automatizare, instalatie de comunicare cu dispeceratul.</p>



<p>SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP</p>	<p>PROCEDURA: Gestionarea defectelor COD P.O. DISP 1</p>	<p>Editia: Revizia: Pag. <i>11</i> din 19 Exemplar nr. 1 Data: <i>10.09.2025</i></p>
--	--	--

	<p>Solutionare defect de catre echipa de interventie</p>		<p>Se va comunica dispeceratul masurile si actiunile luate pentru eliminarea defectului daca acesta a fost in interiorul centralei termice(punct termic). Se va consemna in Fisa de sinteza timpul de intrerupere al serviciului daca acesta a fost sistat pentru o anumita perioada .</p>
	<p>Transmitere defect catre: - sectia 1 - sectia 2 - sectia 3 - atelier service clienti, contorizare</p>		<p>Daca defectul aparut este ca urmare a unei avarii (spargerii) in centrala termica, pe reseaua de transport sau de distributie de energie termica sau defectiuni aparute in zona bransamentului va fi anuntat Seful de sectie responsabil de acea arie de retea. In cazul disfunctionalitatii cauzate de instalatia de masura din zona bransamentului va fi anuntata echipa service clienti-contorizare. Daca apare un defect in centrala termica la instalatia de automatizare sau electrica, defecte ale utilajelor si nu poate fi remediat de Echipa de interventie, el va fi retransmis catre Sef sectia 3.</p>
	<p>Solutionare defect de catre Sef sectie</p>		<p>Seful de sectie va aloca resursele necesare (umane, materiale) pentru inlaturarea defectului aparut si va comunica permanent cu dispeceratul pentru ca timpul de actiune sa fie cat mai scurt. In cazul in care serviciul va fi intrerupt Dispecerul va nota in Fisa de sinteza durata intreruperii .</p>
	<p>Gestionare defecte de ampliare : Comunicare defect catre Director PDI, Departament Operatiuni</p>		<p>In cazul in care defectul aparut duce la sistarea serviciului pe o perioada mai lunga de timp (mai mare de 1 ora) se va anunta Directorul PDI , Departamentul Operatiuni sau un alt reprezentant al conducerii pentru a</p>



<p>SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP</p>	<p>PROCEDURA: Gestionarea defectelor COD P.O. DISP 1</p>	<p>Editia: Revizia: Pag. 12 din 19 Exemplar nr. 1 Data:</p>
--	--	---

			<p>oferi suport tehnic asupra intregii actiuni.</p>
	<p>Defecte din vina furnizorilor de utilitati : Comunicare defect catre furnizorul de gaze, electricitate, apa de retea, serviciul de paza si protectie , sistem de comunicatie date cu dispeceratul</p>		<p>In cazul intreruperii alimentarii cu gaz, energie electrica, apa de retea dispecerul va lua legatura cu dispeceratul acestor furnizori de servicii pentru a determina cauza acestui fenomen si durata aproximativa de timp in care aceste servicii sunt intrerupte. Pentru defecte ce apar la sistemul de comunicatie date cu dispeceratul, sistemul de paza si protectie se va lua legatura cu furnizorii acestor servicii pentru inlaturarea lor.</p>
	<p>Solutionare defect de catre furnizorii de servicii</p>		<p>Se va tine permanent legatura cu furnizorii da gaz, electricitate si apa retea pentru a fi informati asupra timpului aproximativ de intrerupere a serviciului. Se va consemna in Fisa de sinteza timpul de intrerupere a serviciului. Pentru defectele ce tin de sistemul de comunicatie date cu dispeceratul si sistemul de paza si protectie se va urmari modul de actiune al acestor furnizori pana la solutionarea problemelor.</p>
	<p>Urmarirea solutionare defect</p>		<p>Dispeceratul va fi in permanenta legatura cu cei direct implicati in solutionarea defectului: sef sectie, echipa de interventie, furnizori gaz, energie electrica, apa retea, sistem de comunicatie pentru a coordona actiunile de remediere a defectului si a oferi informatii suplimentare daca este cazul pentru ca timpul de intrerupere a serviciului sa fie minim..</p>



<p>SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP</p>	<p>PROCEDURA: Gestionarea defectelor COD P.O. DISP 1</p>	<p>Editia: Revizia: Pag. 13 din 19 Exemplar nr. 1 Data: 10.09.2025</p>
--	--	--

	<p>Initiere raport de neconformitate</p>		<p>Daca un defect nu poate fi remediat in timp util , se va initia un raport de neconformitate. Posibile cauze pentru care un defect nu ar putea fi remediat in cel mai scurt timp sunt : obtinerea unor autorizatii de la administratia locala, utilaje sau personal insuficient in cazul unor avarii multiple, timpul de achizitie a unor echipamente complexe de la furnizori, alocare suplimentara de resurse si/sau fonduri.</p>
	<p>Comunicare remediere defect catre dispecerat</p>		<p>Dupa remedierea defectului seful de sectie, echipa de interventie, furnizorii de utilitati vor comunica dispeceratului ce masuri si metode de rezolvare s-au luat pentru a inlatura defectul aparut precum si durata de actiune pana la revenirea la parametrii nominali de functionare.</p>
<p>Arhivare</p>			

5. 4. 3. Valorificarea rezultatelor activității

- remedierea defectelor

5.4.4. Responsabilități și răspunderi în derularea activității

Activități	Acțiuni	Întocmire	Verificare	Aprobare
<p>Gestionarea defectelor</p>	<p>Aparitie defect</p>	<p>Dispecer</p>	<p>Puscas Calin</p>	<p>Puscas Calin</p>
	<p>Analiza defect</p>	<p>Dispecer</p>	<p>Puscas Calin</p>	<p>Puscas Calin</p>
	<p>Solutionare defect din dispecerat</p>	<p>Dispecer</p>	<p>Puscas Calin</p>	<p>Puscas Calin</p>
	<p>Transmitere defect catre : - echipa de interventie</p>	<p>Dispecer</p>	<p>Puscas Calin</p>	<p>Puscas Calin</p>



<p>SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP</p>	<p>PROCEDURA: Gestionarea defectelor COD P.O. DISP 1</p>	<p>Editia: Revizia: Pag. 14 din 19 Exemplar nr. 1 Data:</p>
--	--	---

<p>Solutionare defect de catre echipa de interventie</p>	<p>Echipa de interventie</p>		
<p>Transmitere defect catre : - sectia 1 - sectia 2 - sectia 3 - atelier service clienti, contorizare</p>	<p>Dispecer</p>	<p>Puscas Calin</p>	<p>Puscas Calin</p>
<p>Solutionare defect de catre Sef sectie</p>	<p>Sef sectie</p>		
<p>Gestionare defecte de amploare : Comunicare defect catre Director PDI, Departament Operatiuni</p>	<p>Dispecer</p>	<p>Puscas Calin</p>	<p>Puscas Calin</p>
<p>Defecte din vina furnizorilor de utilitati : Comunicare defect catre furnizorul de gaze, electricitate, apa de retea, serviciul de paza si protectie , sistem de comunicatie date cu dispeceratul</p>	<p>Dispecer</p>	<p>Puscas Calin</p>	<p>Puscas Calin</p>
<p>Solutionare defect de catre furnizorii de servicii</p>	<p>Furnizorul de gaze, electricitate, apa de retea, serviciul de paza si protectie , sistem de comunicatie date cu dispeceratul</p>		
<p>Urmarierea solutionare defect</p>	<p>Dispecer</p>	<p>Puscas Calin</p>	<p>Puscas Calin</p>
<p>Initiere raport de neconformitate</p>	<p>Dispecer</p>	<p>Puscas Calin</p>	<p>Puscas Calin</p>



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP	PROCEDURA: Gestionarea defectelor COD P.O. DISP 1	Editia: Revizia: Pag. <i>15</i> din 19 Exemplar nr. 1 Data: <i>10.09.2025</i>
---	---	---

	Comunicare remediere defect catre dispecerat	Sef sectie , Echipe de interventie, Furnizori		
Arhivare				

6. Responsabilități

Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea, avizarea, aprobarea, arhivarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale

Nr. crt.	Elemente privind responsabilii/operatiunea	RESPONSABIL (NUMELE SI PRENUMELE)	FUNCȚIA
1	ELABORAREA	Puscas Calin	Angajatul care desfășoară activitatea procedurată
2	REVIZUIREA	Puscas Calin	Responsabilul cu elaborarea procedurii
3	VERIFICAREA	Vicovan Serban	Secretar tehnic SCIM
4	ANALIZA	Boca Ecaterina	Responsabil API
5	DIAGRAMA DE PROCES	Puscas Calin	Responsabilul cu elaborarea procedurii
6	ÎNREGISTRAREA PROCEDURII în Registrul Procedurilor de lucru pe departament	Puscas Calin	Responsabilul cu elaborarea procedurii
7	AVIZAREA	Farcas Sorina	Președinte CM
8	APROBAREA	Miron Emil	Conducătorul societății
9	DISTRIBUIREA	Puscas Calin	Responsabilul cu elaborarea procedurii
10	ÎNDOSARIEREA	Puscas Calin	Responsabilul cu elaborarea procedurii
11	INREGISTRAREA PROCEDURII în Registrul procedurilor de lucru pe societate	Serban Vicovan	Secretarul tehnic al CM
12	ACTUALIZAREA	Puscas Calin	Responsabilul cu elaborarea procedurii
13	ARHIVAREA	Puscas Calin	Responsabilul cu elaborarea procedurii



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP	PROCEDURA: Gestionarea defectelor COD P.O. DISP 1	Editia: Revizia: Pag. 16 din 19 Exemplar nr. 1 Data:
---	---	--

Notă: - Persoanele responsabile cu elaborarea/actualizarea procedurilor operaționale de lucru sunt cele care execută activitățile respective!

7. FORMULAR DE EVIDENȚĂ MODIFICĂRI

Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale

Nr. crt.	Ediția sau după caz, revizia în cadrul ediției	Data ediției	Revizia	Data reviziei	Nr. pagină modificată	Descriere modificare	Semnătura coordonatorului de departament
1	2	3	4	5	6	7	8
	1	-	-	-	-	-	Puscas Calin

8. FORMULAR DE ANALIZĂ PROCEDURĂ

Nr.crt.	Departament	Numele și prenumele coordonatorului de departament	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil		
				Semnătura	Data	Observații	Semnătura	Data
...1	2	3	4	5	6	7	8	9
	API	Boca Ecaterina	Miclea Camelia					



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP	PROCEDURA: Gestionarea defectelor COD P.O. DISP 1	Editia: Revizia: Pag. 17 din 19 Exemplar nr. 1 Data: 10.09.2025
---	---	---

9. FORMULAR DE DISTRIBUIRE PROCEDURĂ

Nr. exemplar	Compartiment	Nume și prenume	Data primirii	Semnătură	Data retragerii procedurii înlocuite	Semnătură	Data intrării în vigoare
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Comisia SCIM	Farcas Sorina					
2	Departament Operatiuni	Pop Rares					
3	Responsabil Calitate, Mediu, service client, contorizare	Tomos Natalia					
4	Audit Public Intern	Boca Ecaterina					
5	Sectia 1	Marinescu Cezar					
6	Sectia 2	Corpodean Dragomir					
7	Sectia 3	Astolean Tiberius					
8	SSM	Vicovan Serban					
9							

Notă:

O dată cu distribuirea (difuzarea) unei ediții noi sau a unei revizii a procedurii documentate este **obligatoriu** a fi retrasă procedura veche care a fost înlocuită.



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

SC TERMOFICARE
NAPOCA SA
Departament DISP

PROCEDURA: Gestionarea
defectelor
COD P.O. DISP 1

Editia:
Revizia:
Pag. 18 din 19
Exemplar nr. 1
Data:

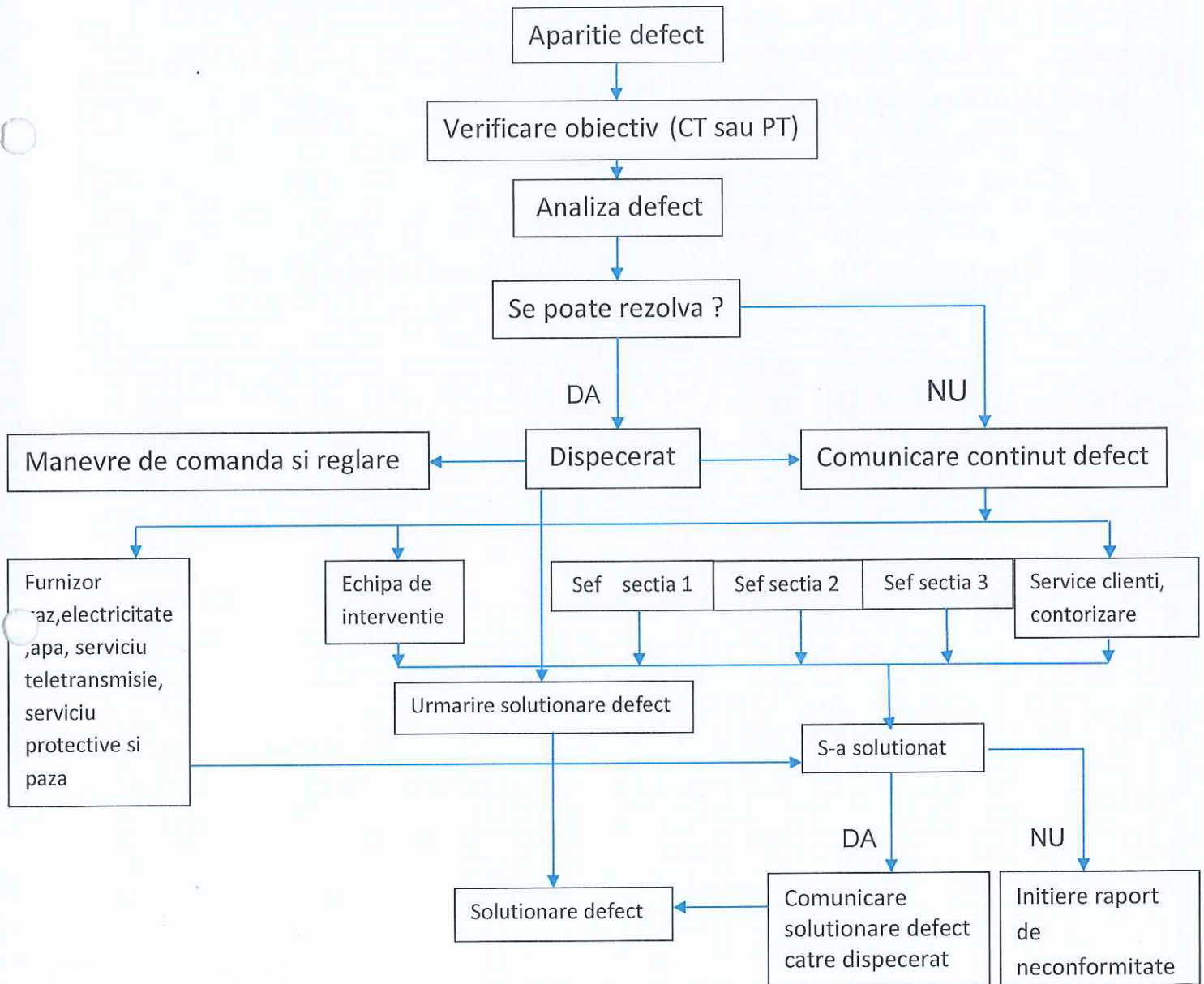
10. Anexe

- Responsabilități, - Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea, avizarea, aprobarea, arhivarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale
- Formular de evidență modificări
- Formular analiză procedură
- Formular de distribuire procedură
- Diagrama de proces



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP	PROCEDURA: Gestionarea defectelor COD P.O. DISP 1	Editia: Revizia: Pag. 19. din 19 Exemplar nr. 1 Data: 10.09.2025
---	---	--

11. Diagrama de proces





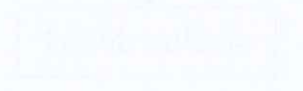
Horizontal line of text, possibly a title or section header, spanning across the page.

Two columns of text, likely providing context or details related to the diagram above.

Text label positioned above the main diagram, possibly indicating a specific component or condition.

Top-most text label within the main diagram area.

Text label positioned below the top-most label in the diagram.



A vertical line connecting the two boxes, with a small label '10' positioned next to it.



Text label positioned below the large box, possibly describing its function or output.

A small text label or number located at the bottom left of the diagram area.

Text label at the bottom left, possibly a reference or a note.

Text label at the bottom center, possibly a reference or a note.

Text on the right side of the page, possibly a legend or a list of items.



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

<p>SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP</p>	<p>PROCEDURA: Tratarea reclamatiiilor COD P.O. DISP 2</p>	<p>Editia: Revizia: Pag. 1. din 17 Exemplar nr. 1 Data: 17.09.2025</p>
--	---	--

APROBAT,
Director General,
Ec. Emil Miron

PROCEDURA DE LUCRU:
Tratarea reclamatiiilor

COD P.O DISP 2

Verificat,
Secretar Vicovan Serban

Avizat,
Preşedinte CM
Ing. Farcaş Sorina

Elaborat,
Inginer Dispecer
Ing. Puscas Calin



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP	PROCEDURA: Tratarea reclamațiilor COD P.O. DISP 2	Editia: Revizia: Pag. 2 din 17 Exemplar nr. 1 Data:
---	---	---

CUPRINS:

Numărul componentei în cadrul procedurii operaționale	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
Pagina de gardă		1
Cuprins		2
1.	Scopul procedurii operaționale	3
2.	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	3
3.	Documentele de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate	4
4.	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională	4
5.	Descrierea procedurii operaționale	7
6.	Responsabilități, - Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea, avizarea, aprobarea, arhivarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale	13
7.	Formular evidență modificări	14



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP	PROCEDURA: Tratarea reclamatilor COD P.O. DISP 2	Editia: Revizia: Pag. 3. din 17 Exemplar nr. 1 Data: 17.09.2025
---	--	---

8.	Formular analiză procedură	14
9.	Formular de distribuire procedură	15
10.	Anexe	16
11.	Diagrama de proces	17

1. Scopul procedurii operaționale

- 1.1. Stabilește modul de realizare a activității, compartimentele și persoanele implicate;
- 1.2. Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității;
- 1.3. Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului;
- 1.4. Sprijină auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe manager, în luarea deciziei;
- 1.5. Procedura prezintă:
 - a) descrierea procesului de tratare a reclamatilor in Biroul Dispecerat
 - b) descrierea responsabilitatilor ce revin functiilor implicate in procesul de tratare a reclamatilor
 - c) informațiile, documentele utilizate și circuitul acestora;

2. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale

2. 1. Procedura se aplică la:

- în cadrul Biroului Dispecerat

2. 2. Delimitarea explicită a activității procedurale în cadrul portofoliului de activități desfășurate în societate:

- Activitatea de tratare a reclamatilor se desfășoară în cadrul Departamentului Dispecerat pentru a coordona informațiile obținute de la clienți (prin sesizări telefonice, email sau fax) în cazul apariției unor disfuncționalități în sistemul de producție, transport și distribuție al energiei termice.

2.3. Principalele activități de care depinde activitatea de tratare a reclamatilor - asigurarea furnizării unor servicii de calitate

2.4. Principalele activități care depind de activitatea de tratare a reclamatilor



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP	PROCEDURA: Tratarea reclamatilor COD P.O. DISP 2	Editia: Revizia: Pag. 4. din 17 Exemplar nr. 1 Data:
---	--	--

- monitorizarea sistemului de productie, transport si distributie a energiei termice

2.5. Departamente furnizoare de date:

- sectiile

2.6. Departamente beneficiare de datele rezultate:

- Societatea SC Termoficare SA

3. Documente de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate

- Legea nr. 51/ 08.03.2006 a serviciile comunitare de utilitati public

- Legea nr. 325/ 14.07.2006 a serviciului public de alimentare cu energie termica

- Ordinul ANRSCUP nr. 483/ 29.09.2008 privind aprobarea contractului cadru de furnizare a energiei termice

- Legea nr. 544/ 12.10.2001 privind liberul acces la informatiile de interes public cu modificarile si completarile ulterioare

- O.G. nr. 27/ 30.01.2002 privind reglementarea activitatii de solutionare a petitiilor

- OUG nr. 195/ 22.12.2005 privind protectia mediului.

SR ISO 10002:2005. Managementul calitatii. Satisfactia clientului. Linii directoare pentru tratarea reclamatilor in cadrul organizatiilor

SR EN ISO 9001:2008. Sisteme de management al calitatii. Cerinte.

SE EN ISO 14001:2005. Sisteme de management de mediu. Specificatii si ghid de utilizare.

4. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională

4.1. Definiții ale termenilor

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1	Activitate procedurală	- Proces major sau activitate semnificativă pentru care se pot stabili reguli și modalități de lucru, general valabile, în vederea îndeplinirii, în condiții de regularitate, eficiență, eficacitate, și economicitate a obiectivelor departamentului și/sau societății



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP	PROCEDURA: Tratarea reclamațiilor COD P.O. DISP 2	Editia: Revizia: Pag. 5. din 17 Exemplar nr. 1 Data: 17.09.2025
--	--	--

2	Procedură documentată	- Modul specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport de hârtie sau în format electronic; procedurile documentate sunt procedurile de sistem și procedurile operaționale.
3	Procedura operațională (procedura de lucru)	- Prezentarea formalizată, în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării activității, cu privire la aspectul processual; - Procedura operațională descrie un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor departamente, fără aplicabilitate la nivelul întregii societăți.
4	Proces	- Un flux de activități sau o succesiune de activități logic structurate și organizate, în scopul atingerii unor obiective definite.
5	Actualizare procedură	- Constă fie în revizuirea procedurii fie în elaborarea unei noi ediții a acesteia.
6	Cartuș procedură	- Text încadrat în chenar, pe o pagină imprimată.
7	Ediție a unei proceduri operaționale	- Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată și difuzată; - Forma actuală a procedurii; ediția unei proceduri se modifică atunci când deja au fost realizate, de regulă, trei revizii ale respectivei proceduri sau atunci când modificările din structura procedurii depășesc 50% din conținutul reviziei anterioare.
8.	Revizia în cadrul unei ediții	- Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate, modificări ce implică de regulă sub 50% din conținutul procedurii.
9	Măsuri de control	- Acțiuni stabilite pentru gestionarea riscurilor și monitorizarea permanentă sau periodică a unei activități (situații).



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP	PROCEDURA: Tratarea reclamatilor COD P.O. DISP 2	Editia: Revizia: Pag. 6. din 17 Exemplar nr. 1 Data:
--	---	---

10	Monitorizare	- Acțiune continuă de colectare a informațiilor relevante, despre modul de desfășurare a unui proces sau a unei activități.
11	Regularitate –	- Caracteristica unei operațiuni de a se repeta sub toate aspectele.
12	Responsabilitate -	- Obligația de a îndeplini sarcina atribuită, a cărei neîndeplinire atrage o sancțiune corespunzătoare, după caz.
13	Responsabilitate managerială -	- Definește un raport juridic de obligație a îndeplinirii sarcinilor de către conducătorul entității publice sau al unei structuri organizatorice a acesteia, care presupune să exercite managementul în limitele unor determinări interne și externe, în scopul realizării eficiente, eficiente și în conformitate cu dispozițiile legale a obiectivelor stabilite.
14	Resurse	- Totalitatea elementelor de natură fizică, tehnică, umană, informațională și financiară, necesare ca input, pentru ca strategiile să fie operaționale.
15.	Diagrama de proces	- Schemă logică cu forme grafice care reprezintă etapele și pașii realizării unui proces sau unei activități.
16.	Reclamație	- Cerere, sesizare, petiția sau propunerea formulată în scris, telefonic, ori prin posta electronică pe care un cetățean sau o organizație legal constituită o pot adresa autorităților și instituțiilor publice centrale și locale, serviciilor publice descentralizate ale ministerelor și ale celorlalte organe centrale, companiilor și societăților naționale, societăților comerciale de interes județean sau local, precum și regiilor autonome, denumite în continuare autorități și instituții publice.



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP	PROCEDURA: Tratarea reclamatiiilor COD P.O. DISP 2	Editia: Revizia: Pag. 7. din 17 Exemplar nr. 1 Data: 14.09.2025
---	--	---

4.2. Abrevieri ale termenilor

(se vor explica toate abrevierile folosite în procedura elaborate)

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	P.O.	Procedura operațională
2.	E	Elaborare
3.	V	Verificare
4.	A	Aprobare
5.	Ap.	Aplicare
6.	Ah.	Arhivare
	CM	Comisia de monitorizare
	SCIM	Standarde de control intern managerial
	DEP	Departament
	DISP	Dispecerat

5. Descrierea procedurii operaționale

5. 1. Generalități

-- Procedura de tratare a reclamatiiilor se aplica în activitatea Dispeceratului pentru a coordona informatiile obtinute de la clienti (prin sesizari telefonice, email sau fax) in cazul aparitiei unor disfunctionalitati in sistemul de productie, transport si distributie al energiei termice. Informatiile care se obtin prin procesul de tratare a reclamatiiilor ajuta la imbunatatirea furnizarii serviciului contribuind la remedierea aspectelor care nu au acoperit in totalitate asteptarile clientilor. Pe baza informatiilor preluate de la clienti se vor lua urmatoarele masuri de eliminare a defectiunilor aparute astfel: prin manevre specifice efectuate din dispecerat asupra obiectivelor, prin anuntarea echipelor de interventie ce se vor deplasa la obiectivele la care este defectiunea sau prin transmiterea reclamatiiilor sefilor de sectie direct responsabili de gestionarea acestora. Reclamatiiile care tin de aspecte legate de mediu se vor transmite Responsabilului de mediu. Compartimentele direct implicate in solutionarea reclamatiiilor aparute in Dispecerat sunt : Sectiile 1, 2, 3 si 5-Iluminat public, atelier service clienti-contorizare , responsabil de mediu. Activitatile care vor furniza datele necesare rezolvarii reclamatiiilor sunt: Tratarea reclamatiiilor de catre sectii, Reparatii retele- spargerii accidentale,



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP	PROCEDURA: Tratarea reclamațiilor COD P.O. DISP 2	Editia: Revizia: Pag. 8. din 17 Exemplar nr. 1 Data:
---	---	--

Reparații la defecte accidentale contoare, Reparații la defecte accidentale sisteme electrice, Reparații la defecte accidentale sisteme de automatizare, Tratare reclamații de mediu.

Pentru realizarea activității de tratare a reclamațiilor sunt necesare următoarele informații:

- Preluarea , analiza reclamației si modul de acționare pentru remediarea disfuncționalității.

5. 2. Documente utilizate

5. 2. 1. Lista și proveniența documentelor

a). Documente interne

- in format electronic

b). Documente externe

- reclamațiile pe suport de hartie , fax, telefonic sau pe e-mail

5. 2. 2. Conținutul și rolul documentelor

Nr. crt.	Document	Conținut	Rol
	Reclamația	Problema ce trebuie rezolvată , disfuncționalitatea	Urmărirea și rezolvarea problemelor expuse

5. 2. 3. Circuitul documentelor

Nr. crt.	Document	Circuit
	Reclamația	Solicitant → DISP → Personal de execuție

5. 3. Resurse necesare

5. 3. 1. Resurse materiale

- calculatoare
- birotica

5. 3. 2. Resurse umane

- angajații societății

5. 3. 3. Resurse financiare



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP	PROCEDURA: Tratarea reclamatiiilor COD P.O. DISP 2	Editia: Revizia: Pag. 9. din 17 Exemplar nr. 1 Data: 17.09.2025
---	--	---

- nu

5. 4. Modul de lucru

5. 4. 1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității

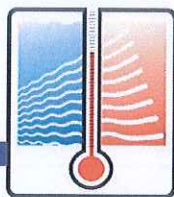
- preluarea si/sau descarcarea de pe e-mail a reclamatiei
- analiza informatiilor continute de reclamatie
- repartizarea catre personalul responsabil cu rezolvarea si/sau remedierea disfunctionalitatilor
- efectuarea actiunilor necesare pentru rezolvarea problemelor
- arhivarea documentelor .

5. 4. 2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității

În vederea atingerii scopurilor propuse în activitatea de tratare a reclamatiiilor se realizează acțiuni și operații conform tabelului de mai jos:

Derularea operațiunilor și acțiunilor activității

Activități	Acțiuni	Operații	Derulare
<i>Tratarea reclamatiiilor</i>	Preluare si inregistrare reclamatie		Reclamatiiile din dispecerat se preiau de catre personalul aflat in program prin inregistrarea datelor clientului si a continutului reclamatiei intr-o aplicatie pe calculator care genereaza un numar de ordine care poate fi transmis reclamantului .
	Solutionarea reclamatiei din dispecerat		Dispecerul identifica obiectivul care furnizeaza serviciul reclamantului iar in cazul in care problema se poate remedia de la distanta , dispecerul va executa manevre specifice pentru restabilirea parametrilor corespunzatori de furnizare . Solutionarea problemei se consemneaza in aplicatia in care a fost inregistrata pe calculator .
			Daca nu se poate rezolva problema din dispecerat va fi anuntata echipa de interventie . Dispecerul va asigura comunicarea permanenta cu echipa aflata la fata locului consemnand



<p>SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP</p>	<p>PROCEDURA: Tratarea reclamatilor COD P.O. DISP 2</p>	<p>Editia: Revizia: Pag. 10 din 17 Exemplar nr. 1 Data:</p>
--	---	---

	<p>Transmitere continut reclamatie catre : - echipa de interventie</p>		<p>masurile luate si actiunile efectuate pentru eliminarea defectului daca acesta este in interiorul centralei termice (punct termic) . Daca defectiunea nu poate fi remediata de echipa de interventie , dispececul va anunta seful de sectie care raspunde de obiectivul in cauza .</p>
	<p>Solutionare reclamatie de catre echipa de interventie</p>		<p>Echipa de interventie se va deplasa la obiectiv unde va fi efectuata o verificare a instalatiei electrice si de automatizare aferente in vederea depistarii unei/unor posibile defectiuni . Daca se identifica un defect in interiorul centralei termice (punct termic) , echipa de interventie va lua masurilenecesare pentru eliminarea acestuia si comunica dispececului masurile si actiunile intreprinse. In cazul in care serviciul este intrerupt , dispececul va nota in Fisa de sinteza perioada intreruperii</p>
	<p>Transmitere continut reclamatie catre : - sectia 1 - sectia 2 - sectia 3 - atelier service clienti, contorizare - sectia 5: iluminat public - responsabil de mediu</p>		<p>In functie de natura reclamatiei aceasta va fi transmisa celor responsabili cu rezolvarea acestor reclamatii. Pentru reclamatii privind defecte in centrala termica sau avarii pe reseaua de transport vor fi anuntati sefii sectiilor 1,2 si/sau 3. Pentru reclamatii privind instalatia de masura din zona bransamentului va fi anuntat Atelier service clienti, contorizare . Pentru reclamatii privind instalatia de iluminat public va fi anuntat sectia 5:iluminat public . Pentru reclamatii privind noxele eliberate de cosul de fum care intra in locuinte , zgomote produse in interioul centralei termice si care afecteaza locatarii se va anunta Responsabilul de mediu .</p>



<p>SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP</p>	<p>PROCEDURA: Tratarea reclamatiiilor COD P.O. DISP 2</p>	<p>Editia: Revizia: Pag. <i>11</i> din 17 Exemplar nr. 1 Data: <i>17.09.2025</i></p>
--	---	--

	<p>Solutionare reclamatie de catre Sef sectie</p>		<p>Seful de sectie va aloc resursele necesare (umane, materiale) pentru rezolvarea reclamatiei in cel mai scurt timp posibil . In cazul in care serviciul va fi intrerupt Dispecerul va nota in Fisa de sinteza durata intreruperii .</p>
	<p>Comunicare solutionare reclamatie</p>		<p>Dupa rezolvarea reclamatiei , se va comunica dispeceratului masurile si metodele de rezolvare luate pentru rezolvarea problemei .</p>
	<p>Urmarirea reclamatiei</p>		<p>Dispeceratul va urmari continuu modul de desfasurare a actiunilor de rezolvare a reclamatiei de la primirea acesteia, pe durata intregului proces si pana cand reclamantul este satisfacut .</p>
	<p>Instiintare client</p>		<p>Dispecerul va lua legatura cu clientul pentru a verifica daca defectul a fost inlaturat. In caz afirmativ se va inchide reclamatia si se va inregistra modul de solutionare precum si responsabilul cu coordonarea actiunilor desfasurate . In cazul in care reclamatia persista ,acest fapt va fi comunicat de catre Dispecer celor direct responsabili pentru luarea de masuri suplimentare de eliminare a defectului .</p>
	<p>Initiere raport de neconformitate</p>		<p>Daca reclamatia nu se poate inchide nici din dispecerat si nici de catre sectii (necesita lucrari ample si implica alocari de fonduri suplimentare)dispecerul va initia un Raport de neconformitate directionat catre conducerea societatii urmand ca aceasta sa hotarasca asupra modului de eliminare a disfunctionalitatilor aparute .</p>



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP	PROCEDURA: Tratarea reclamatilor COD P.O. DISP 2	Editia: Revizia: Pag. 12 din 17 Exemplar nr. 1 Data:
--	---	---

	Inchidere reclamatie		Dispecerul va nota in registrul cu reclamatii modul de rezolvare a reclamatiei precum si pe responsabilul cu coordonarea actiunilor desfasurate.
Arhivare			

5. 4. 3. Valorificarea rezultatelor activității

- solutionarea reclamatilor

5.4.4. Responsabilități și răspunderi în derularea activității

Activități	Acțiuni	Întocmire	Verificare	Aprobare
Tratarea reclamatilor	Preluare si inregistrare reclamatie	Dispecer	Puscas Calin	Puscas Calin
	Solutionarea reclamatiei din dispecerat	Dispecer	Puscas Calin	Puscas Calin
	Transmitere continut reclamatie catre : - echipa de interventie	Dispecer	Puscas Calin	Puscas Calin
	Solutionare reclamatie de catre echipa de interventie	Echipa de interventie		
	Transmitere continut reclamatie catre : - sectia 1 - sectia 2 - sectia 3 - atelier service clienti, contorizare - sectia 5: iluminat public - responsabil de mediu	Dispecer	Puscas Calin	Puscas Calin
	Solutionare reclamatie de catre Sef sectie	Sef sectie		



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP	PROCEDURA: Tratarea reclamatiiilor COD P.O. DISP 2	Editia: Revizia: Pag. 13 din 17 Exemplar nr. 1 Data: 17.09.2015
--	---	--

	Comunicare solutionare reclamatie	Sef sectie , Echipa de interventie		
	Urmărirea reclamatiei	Dispecer	Puscas Calin	Puscas Calin
	Instiintare client	Dispecer	Puscas Calin	Puscas Calin
	Initiere raport de neconformitate	Dispecer	Puscas Calin	Puscas Calin
	Inchidere reclamatie	Dispecer	Puscas Calin	Puscas Calin
Arhivare	Arhivarea documentelor	Dispecer	Puscas Calin	Puscas Calin

6. Responsabilități

Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea, avizarea, aprobarea, arhivarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale

Nr. crt.	Elemente privind responsabilii/operatiunea	RESPONSABIL (NUMELE SI PRENUMELE)	FUNCȚIA
1	ELABORAREA	Puscas Calin	Angajatul care desfășoară activitatea procedurată
2	REVIZUIREA	Puscas Calin	Responsabilul cu elaborarea procedurii
3	VERIFICAREA	Vicovan Serban	Secretar tehnic SCIM
4	ANALIZA	Boca Ecaterina	Responsabil API
5	DIAGRAMA DE PROCES	Puscas Calin	Responsabilul cu elaborarea procedurii
6	ÎNREGISTRAREA PROCEDURII în Registrul Procedurilor de lucru pe departament	Puscas Calin	Responsabilul cu elaborarea procedurii
7	AVIZAREA	Farcas Sorina	Președinte CM
8	APROBAREA	Miron Emil	Conducătorul societății
9	DISTRIBUIREA	Puscas Calin	Responsabilul cu elaborarea procedurii
10	ÎNDOSARIERA	Puscas Calin	Responsabilul cu elaborarea procedurii



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP	PROCEDURA: Tratarea reclamatilor COD P.O. DISP 2	Editia: Revizia: Pag. 14 din 17 Exemplar nr. 1 Data:
---	--	--

11	INREGISTRAREA PROCEDURII în Registrul procedurilor de lucru pe societate	Serban Vicovan	Secretarul tehnic al CM
12	ACTUALIZAREA	Puscas Calin	Responsabilul cu elaborarea procedurii
13	ARHIVAREA	Puscas Calin	Responsabilul cu elaborarea procedurii

Notă: - Persoanele responsabile cu elaborarea/actualizarea procedurilor operaționale de lucru sunt cele care execută activitățile respective!

7. FORMULAR DE EVIDENȚĂ MODIFICĂRI

Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale

Nr. crt.	Ediția sau după caz, revizia în cadrul ediției	Data ediției	Revizia	Data reviziei	Nr. pagină modificată	Descriere modificare	Semnătura coordonatorului de departament
1	2	3	4	5	6	7	8
	1	-	-	-	-	-	Puscas Calin

8. FORMULAR DE ANALIZĂ PROCEDURĂ

Nr.crt.	Departament	Numele și prenumele coordonatorului de departament	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil		
				Semnătura	Data	Observații	Semnătura	Data



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP	PROCEDURA: Tratarea reclamatiiilor COD P.O. DISP 2	Editia: Revizia: Pag. 15 din 17 Exemplar nr. 1 Data: 14.09.2025
---	--	---

...1	2	3	4	5	6	7	8	9
	API	Boca Ecaterina	Miclea Camelia					

9. FORMULAR DE DISTRIBUIRE PROCEDURĂ

Nr. exemplar	Compartiment	Nume și prenume	Data primirii	Semnătură	Data retragerii procedurii înlocuite	Semnătură	Data intrării în vigoare
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Comisia SCIM	Farcas Sorina					
2	Departament Operatiuni	Pop Rares					
3	Responsabil Calitate, Mediu, service client, contorizare	Tomos Natalia					
4	Audit Public Intern	Boca Ecaterina					
5	Sectia 1	Marinescu Cezar					
6	Sectia 2	Corpodean Dragomir					
7	Sectia 3	Astolean Tiberius					
8	SSM	Vicovan Serban					
9							

Notă:



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

<p>SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP</p>	<p>PROCEDURA: Tratarea reclamatilor COD P.O. DISP 2</p>	<p>Editia: Revizia: Pag. 16 din 17 Exemplar nr. 1 Data:</p>
--	---	---

O dată cu distribuirea (difuzarea) unei ediții noi sau a unei revizii a procedurii documentate este obligatoriu a fi retrasă procedura veche care a fost înlocuită.

10. Anexe

- Responsabilități, - Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea, avizarea, aprobarea, arhivarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale
- Formular de evidență modificări
- Formular analiză procedură
- Formular de distribuire procedură
- Diagrama de proces



SECTION 1 - GENERAL NOTES

- 1.01 - GENERAL
- 1.02 - EXISTING CONDITIONS
- 1.03 - NEW CONSTRUCTION
- 1.04 - MATERIALS
- 1.05 - FINISHES
- 1.06 - UTILITIES
- 1.07 - STRUCTURE
- 1.08 - MECHANICAL
- 1.09 - ELECTRICAL
- 1.10 - PLUMBING
- 1.11 - PAINTS AND COATINGS
- 1.12 - FURNITURE
- 1.13 - EQUIPMENT
- 1.14 - SPECIALTIES
- 1.15 - ACCESSORIES
- 1.16 - OTHER

SECTION 2 - MECHANICAL

2.01 - MECHANICAL SYSTEMS

2.02 - MECHANICAL EQUIPMENT

2.03 - MECHANICAL PIPING

2.04 - MECHANICAL ELECTRICAL

2.05 - MECHANICAL PLUMBING

2.06 - MECHANICAL SPECIALTIES

2.07 - MECHANICAL ACCESSORIES

2.08 - MECHANICAL OTHER

2.09 - MECHANICAL FINISHES

2.10 - MECHANICAL UTILITIES

2.11 - MECHANICAL STRUCTURE

2.12 - MECHANICAL FURNITURE

2.13 - MECHANICAL EQUIPMENT



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

<p>SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP</p>	<p>PROCEDURA: Evidența orelor suplimentare COD P.O. DISP 3</p>	<p>Editia: Revizia: Pag. 4. din 17 Exemplar nr. 1 Data: 22.09.2025</p>
--	--	--

APROBAT,

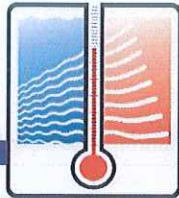
Director General,
Ec. Emil Miron

**PROCEDURA DE LUCRU:
Evidența orelor suplimentare
COD P.O. DISP 3**

Verificat,
Secretar Vicovan Șerban

Avizat,
Președinte CM
Ing. Fărcaș Sorina

Elaborat,
Ing. Puscas Calin



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP	PROCEDURA: Evidența orelor suplimentare COD P.O. DISP 3	Editia: Revizia: Pag. 2. din 17 Exemplar nr. 1 Data:
--	--	---

CUPRINS:

Numărul componentei în cadrul procedurii operaționale	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
Pagina de gardă		1
Cuprins		2
1.	Scopul procedurii operaționale	3
2.	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	3
3.	Documentele de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate	4
4.	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională	4
5.	Descrierea procedurii operaționale	7
6.	Responsabilități, - Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea, avizarea, aprobarea, arhivarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale	12
7.	Formular evidență modificări	13
8.	Formular analiză procedură	13



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP	PROCEDURA: Evidența orelor suplimentare COD P.O. DISP 3	Editia: Revizia: Pag. 3. din 17 Exemplar nr. 1 Data: 22.09.2025
--	--	--

9.	Formular de distribuire procedură	14
10.	Anexe	14
11.	Diagrama de proces	15

1. Scopul procedurii operaționale

- 1.1. Stabilește modul de realizare a activității, departamentele și persoanele implicate;
- 1.2. Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității;
- 1.3. Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului;
- 1.4. Sprijină auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe manager, în luarea deciziei;
- 1.5. Procedura prezintă:
 - a) stabilirea unui set unitar de reguli pentru efectuarea/aprobarea orelor în afara programului de lucru de către personalul societății;
 - b) modul de compensare a orelor efectuate peste programul normal de lucru;
 - c) informațiile, documentele utilizate și circuitul acestora;
 - d) termenele, competențele și responsabilitățile în procesul de evidență a orelor suplimentare.

2. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale

2. 1. Procedura se aplică la:

- în cadrul DISP

2. 2. Delimitarea explicită a activității procedurale în cadrul portofoliului de activități desfășurate în societate:

- Activitatea de evidență a lucrărilor efectuate în afara programului normal de lucru se desfășoară în cadrul DISP.

2. 3. Principalele activități de care depinde activitatea de evidență a orelor suplimentare:

- întocmirea notei de solicitare pentru efectuarea lucrărilor în afara programului normal de lucru;
- consemnarea salariilor în registrul de evidență a orelor suplimentare;
- completarea raportului de activitate suplimentară.

2.4. Principalele activități care depind de activitatea de evidență a orelor suplimentare:

- compensarea corespunzătoare a orelor lucrate în afara programului normal de lucru.



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP	PROCEDURA: Evidența orelor suplimentare COD P.O. DISP 3	Ediția: Revizia: Pag. 4. din 17 Exemplar nr. 1 Data:
---	---	--

2.5. Departamente furnizoare de date:

- secțiile, sectoarele de activitate ale societății

2.6. Departamente beneficiare de datele rezultate:

- angajații societății

3. Documente de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate

- Regulamentul de Organizare și funcționare
- Regulamentul intern
- Fișa postului
- Contractul colectiv de muncă

Reglementări legale:

- Legea 53/2003 – Codul Muncii

4. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională

4.1. Definiții ale termenilor

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1	Activitate procedurală	- Proces major sau activitate semnificativă pentru care se pot stabili reguli și modalități de lucru, general valabile, în vederea îndeplinirii, în condiții de regularitate, eficiență, eficacitate, și economicitate a obiectivelor departamentului și/sau societății
2	Procedură documentată	- Modul specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport de hârtie sau în format electronic; procedurile documentate sunt procedurile de sistem și procedurile operaționale.
3	Procedura operațională (procedura de lucru)	- Prezentarea formalizată, în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării activității, cu privire la aspectul procesual;



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP	PROCEDURA: Evidența orelor suplimentare COD P.O. DISP 3	Editia: Revizia: Pag. <u>5</u> din 17 Exemplar nr. 1 Data: 22.09.2025
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none">- Procedura operațională descrie un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor departamente, fără aplicabilitate la nivelul întregii societăți.
4	Proces	<ul style="list-style-type: none">- Un flux de activități sau o succesiune de activități logic structurate și organizate, în scopul atingerii unor obiective definite.
5	Actualizare procedură	<ul style="list-style-type: none">- Constă fie în revizuirea procedurii fie în elaborarea unei noi ediții a acesteia.
6	Cartuș procedură	<ul style="list-style-type: none">- Text încadrat în chenar, pe o pagină imprimată.
7	Ediție a unei proceduri operaționale	<ul style="list-style-type: none">- Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată și difuzată;- Forma actuală a procedurii; ediția unei proceduri se modifică atunci când deja au fost realizate, de regulă, trei revizii ale respectivei proceduri sau atunci când modificările din structura procedurii depășesc 50% din conținutul reviziei anterioare.
8.	Revizia în cadrul unei ediții	<ul style="list-style-type: none">- Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate, modificări ce implică de regulă sub 50% din conținutul procedurii.
9	Măsuri de control	<ul style="list-style-type: none">- Acțiuni stabilite pentru gestionarea riscurilor și monitorizarea permanentă sau periodică a unei activități (situații).
10	Monitorizare	<ul style="list-style-type: none">- Acțiune continuă de colectare a informațiilor relevante, despre modul de desfășurare a unui proces sau a unei activități.
11	Regularitate –	<ul style="list-style-type: none">- Caracteristica unei operațiuni de a se repeta sub toate aspectele.
12	Responsabilitate -	<ul style="list-style-type: none">- Obligația de a îndeplini sarcina atribuită, a cărei neîndeplinire atrage o sancțiune corespunzătoare, după caz.



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP	PROCEDURA: Evidența orelor suplimentare COD P.O. DISP 3	Editia: Revizia: Pag. 6. din 17 Exemplar nr. 1 Data:
--	--	---

13	Responsabilitate managerială -	- Definește un raport juridic de obligație a îndeplinirii sarcinilor de către conducătorul entității publice sau al unei structuri organizatorice a acesteia, care presupune să exercite managementul în limitele unor determinări interne și externe, în scopul realizării eficiente, eficiente și în conformitate cu dispozițiile legale a obiectivelor stabilite.
14	Resurse	- Totalitatea elementelor de natură fizică, tehnică, umană, informațională și financiară, necesare ca input, pentru ca strategiile să fie operaționale.
15.	Diagrama de proces	- Schemă logică cu forme grafice care reprezintă etapele și pașii realizării unui proces sau unei activități.
16.	Ore suplimentare	- Orele prestate peste durata normală a timpului de lucru

4.2. Abrevieri ale termenilor

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	P.O.	Procedura operațională
2.	E	Elaborare
3.	V	Verificare
4.	A	Aprobare
5.	Ap.	Aplicare
6.	Ah.	Arhivare
7.	CM	Comisia de monitorizare
8.	SCIM	Standarde de control intern managerial
9.	Dep	Departament
10.	DRUA	Departamentul Resurse Umane Administrativ
11.	COORD	Coordonator
12.	COND	Conducere



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP	PROCEDURA: Evidența orelor suplimentare COD P.O. DISP 3	Editia: Revizia: Pag. 7. din 17 Exemplar nr. 1 Data: 22.09.2025
--	--	--

13.	SLAP	Solicitare lucrări în afara programului
14.	RA	Raport de activitate
15.	REOS	Registrul de evidență al orelor suplimentare
16.	FCLP	Foaia colectivă lunară de prezență
17.	CROS	Cerere de recuperare a orelor suplimentare
18.	DISP	Dispecerat

5. Descrierea procedurii operaționale

5. 1. Generalități

- În conformitate cu prevederile art. 120 alin. (2) și 121 din Legea nr. 53/2003 - Codul Muncii, republicata, precum și ale art 31 din Contractului Colectiv de Munca aplicabil la nivelul regiei, în cazuri deosebite, salariații pot efectua munca suplimentară la solicitarea angajatorului și cu acordul lor, atât în zilele lucrătoare cât și cele nelucrătoare.

Durata maximă legală a timpului de muncă nu poate depăși 48 de ore pe săptămână, inclusiv orele suplimentare - **art.114 alin. (1) Codul Muncii.**

Prin excepție, durata timpului de muncă, ce include și orele suplimentare, poate fi prelungită peste 48 de ore pe săptămână, cu condiția ca media orelor de muncă calculată pe o perioadă de referință de 6 luni calendaristice, să nu depășească 48 de ore pe săptămână. Durata zilnică a timpului de muncă de 12 ore va fi urmată de o perioadă de repaus de 24 de ore pentru personalul care lucrează în ture - **art.115(2) Codul Muncii.**

Salariații au dreptul între două zile de muncă la un repaus care nu poate fi mai mic de 12 ore consecutive. Prin excepție, în cazul muncii în schimburi, acest repaus nu poate fi mai mic de 8 ore între schimburi.

Perioada de lucru săptămânală este urmată de două zile consecutive libere, de regulă acestea fiind sâmbăta și duminica. În cazul în care repausul săptămânal nu poate fi acordat în zilele de sâmbătă și duminică, întrucât ar prejudicia desfășurarea normală a activității societății, repausul săptămânal va fi acordat în două zile consecutive din săptămâna imediat următoare.

În situația în care este necesară prestarea de ore suplimentare a personalului din cadrul societății, dispecerul de serviciu și/sau șeful direct întocmește nota: "Solicitare lucrari efectuate în afara programului normal de lucru" conform modelului prezentat în anexa nr.1. Nota va fi întocmită, semnată/aprobată conform precizărilor din anexa 1 înaintea efectuării orelor suplimentare. La rubrica "motivul solicitării" se vor preciza lucrările pe care salariatul/salariații urmează să le efectueze. Prezența salariaților la lucru peste program va fi consemnată în registrul de evidență a orelor suplimentare de la dispecerat, confirmată prin semnătură de către dispecerul de serviciu, șeful direct în subordinea căruia se află secția/sectorul/departamentul care a dispus lucrarea respective.



<p>SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP</p>	<p>PROCEDURA: Evidența orelor suplimentare COD P.O. DISP 3</p>	<p>Editia: Revizia: Pag. 8. din 17 Exemplar nr. 1 Data:</p>
---	---	--

În situații deosebite respectiv defecțiuni rețele, instalații de distribuție/producție energie termică și de iluminat public unde este necesară intervenția salariaților din secțiile/sectoarele/departamentele funcționale peste programul normal de lucru, se va respecta următorul mod de lucru:

- anunțarea lucrării de către dispecerul de serviciu;
- aprobarea lucrării de către șeful de secție/sector respectiv personal conducere consemnat sau asistență tehnică;
- prezența salariaților la lucru peste program va fi consemnată în registrul de evidență a orelor suplimentare de la dispecerat, confirmată prin semnătură de către dispecerul de serviciu, șeful direct și directorul în subordinea căruia se află secția/sectorul/departamentul care a dispus lucrarea respectivă.
- în ziua următoare, se completează de către dispecerul de serviciu nota "Raport activitate suplimentară" conform modelului prezentat în anexa nr.2. Nota va fi întocmită, semnată/aprobată conform precizărilor din anexa 2.

Nota: " Solicitare lucrări efectuate în afara programului normal de lucru" se arhivează la dispecerat, nota "Raport activitate suplimentară" se înaintează și se arhivează la DRUA.

DRUA verifică/arhivează orele efectuate suplimentar de salariații societății.

Nu se vor întocmi note de chemare la ore suplimentare pentru salariații care lucrează în ture și pentru care graficul de tură se asimilează cu nota de chemare la ore suplimentare.

Compensarea cu timp liber corespunzător a orelor prestate în afara programului normal de lucru se realizează în felul următor:

- Orele prestate peste durata normală a timpului de lucru, vor fi compensate cu timp liber corespunzător în următoarele 60 de zile calendaristice;
- În cazul în care orele suplimentare sunt efectuate în zilele de de sâmbătă și duminică, repausul săptămânal va fi acordat în două zile consecutive în săptămâna imediat următoare.
- Salariații care recuperează orele efectuate în afara programului normal de lucru, vor întocmi o cerere de recuperare a orelor lucrute suplimentar, verificată de departamentul resurse umane, aprobată de șeful direct și/ sau conducerea societății. Cererea va cuprinde date de indentificare ale salariatului: nume/prenume/funcție/loc de muncă și perioada în care solicită recuperarea orelor suplimentare. Cererea se arhivează la nivelul DRUA, care ține evidența orelor suplimentare efectuate și recuperate.

Pentru realizarea activității de evidență a orelor suplimentare sunt necesare următoarele **informații**:

- Solicitarea/motivul solicitării lucrării de efectuat în afara programului
- Personalul de execuție necesar, intervalul orar
- Consemnarea prezenței salariaților în registrul de evidență a orelor suplimentare

5. 2. 1. Lista și proveniența documentelor

a). Documente interne

- „Solicitare lucrări efectuate în afara programului normal de lucru” de la dispecerat/șef, coordonator secție/departament
- „Registrul de evidență a orelor suplimentare” - dispecerat
- „Raport activitate suplimentară” - dispecerat



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP	PROCEDURA: Evidența orelor suplimentare COD P.O. DISP 3	Editia: Revizia: Pag. 9 din 17 Exemplar nr. 1 Data: 22.09.2025
---	---	--

b). Documente externe

- nu e cazul

5. 2. 2. Conținutul și rolul documentelor

Nr. crt.	Document	Conținut	Rol
1	Solicitare lucrări efectuate în afara programului de lucru	Lucrarea care trebuie efectuată Motivul solicitării Personalul de execuție Intervalul orar	Justificarea necesității efectuării orelor peste program și cunoașterea obiectului activității
2	Raport de activitate suplimentară	Lucrarea care a fost efectuată, durata și conținutul lucrării, personalul de execuție	Dovada realității efectuării orelor suplimentare
3	Registrul de evidență a orelor suplimentare	Prezența anagajaților la efectuarea lucrărilor solicitate în afara programului	Evidența orelor suplimentare efectuate și a persoanelor prezente

5. 2. 3. Circuitul documentelor

Nr. crt.	Document	Circuit
1	Solicitare lucrări efectuate în afara programului de lucru	DISPECERAT → SEF DEP/SECȚIE → Dispecerat – Ah.
2	Raport de activitate suplimentară	DISPECERAT → Secții → DRUA – Ah.
3	Registrul de evidență a orelor suplimentare	<u>DISPECERAT – Ah.</u>

5. 3. Resurse necesare

5. 3. 1. Resurse materiale

- echipament de birou
- echipament informatica

5. 3. 2. Resurse umane

- personalul angajat in cadrul DISP



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP	PROCEDURA: Evidența orelor suplimentare COD P.O. DISP 3	Editia: Revizia: Pag. 10 din 17 Exemplar nr. 1 Data:
--	--	---

5. 3. 3. Resurse financiare

- nu e cazul

5. 4. Modul de lucru

5. 4. 1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității

Solicitarea efectuării lucrărilor în afara programului normal de lucru se inițiază în momentul necesității acestora conform notei dispuse de către dispecerat sau șef/coordonator sector de activitate. Personalul de execuție este numit în funcție de natura lucrărilor solicitate în afara programului normal.

La sfârșit de lună DRUA verifică/arhivează orele efectuate suplimentar de către salariații societății rezultate din foile colective de prezență și celelalte documente enumerate la subcapitolul 5.2.2.

Orele prestate peste durata normală a timpului de lucru vor fi compensate cu timp liber corespunzător în următoarele 60 de zile calendaristice.

- Arhivarea documentelor:

Arhivarea documentelor se realizează conform prezentării din subcapitolul 5.2.3. „Circuitul documentelor”.

5. 4. 2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității

În vederea atingerii scopurilor propuse în activitatea de Evidența orelor suplimentare se realizează acțiuni și operații conform tabelului de mai jos:

Derularea operațiunilor și acțiunilor activității

Activități	Acțiuni	Operații	Derulare
Evidența orelor suplimentare	Solicitarea efectuării lucrărilor în afara programului normal de lucru	Întocmirea NOTEI „Solicitare lucrări efectuate în afara programului normal de lucru” Semnarea notei Arhivarea notei	Dispecerul de serviciu sau coordonatorul de departament/șeful de secție constată necesitatea efectuării lucrărilor în afara programului normal, stabilește intervalul orar de efectuare și personalul de execuție Nota va fi arhivată la dispecerat/Dep. care solicită lucrarea
	Completerea registrului de evidență a orelor suplimentare	Prezența personalului la ore suplimentare se consemnează în registrul orelor suplimentare de la dispecerat Dispecerul de serviciu/șeful/coordonatorul confirmă prin semnătură	Prezența salariaților la lucru peste program va fi consemnată în registrul de evidență a orelor suplimentare de la dispecerat, confirmată prin semnătură de către dispecerul de serviciu, șeful direct și directorul în subordinea căruia se află



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP	PROCEDURA: Evidența orelor suplimentare COD P.O. DISP 3	Editia: Revizia: Pag. <u>11</u> din 17 Exemplar nr. 1 Data: <u>22.09.2025</u>
--	--	--

		prezența personalului la ore suplimentare Arhivarea registrului la dispecerat	secția/sectorul/departamentul care a dispus lucrarea respectivă
	Întocmirea Raportului de activitate suplimentară	Dispecerul de serviciu completează Raportul de activitate suplimentară Arhivarea Raportului	În ziua următoare, se completează de către dispecerul de serviciu nota "RAPORT ACTIVITATE SUPLIMENTARĂ" conform modelului prezentat în anexa nr.2 Raportul va fi întocmit, semnată/aprobată conform precizărilor din anexa 2 Raportul se arhivează la dispecerat și DRUA
Arhivare	Arhivarea documentelor	Documentele elaborate se arhivează confor precizărilor aferente fiecărui document din rubricile de mai sus	După semnarea documentelor mai sus amintite acestea se arhivează conform descrierii prezentate în acest tabel

5. 4. 3. Valorificarea rezultatelor activității

- Compensarea orelor suplimentare efectuate în afara programului normal de lucru

5.4.4. Responsabilități și răspunderi în derularea activității

Activități	Acțiuni	Operații	Întocmire	Verificare	Aprobare
Evidența orelor suplimentare	Solicitarea efectuării lucrărilor în afara programului normal de lucru	Întocmirea NOTEI „Solicitare lucrări efectuate în afara programului normal de lucru”	Dispecer/șef/ COORD	COORD/șef/ dep/secție	COORD/ Șef/secție
		Înaintare la semnat/aprobare	Dispecer/șef/ COORD	COORD/ Șef secție	COORD/ Șef secție
		Ah.	Disp.	Disp.	COORD/ Șef secție
	Completarea Registrului de evidență a a	Înscrierea orelor suplimentare în registru	Dispecer/ Șef/COORD	COORD/ Șef secție	COORD/ Șef secție



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP	PROCEDURA: Evidența orelor suplimentare COD P.O. DISP 3	Editia: Revizia: Pag. 12 din 17 Exemplar nr. 1 Data:
--	--	---

	orelor suplimentare	Ah.	Dispecer	Dispecer	COORD/ Șef secție
	Întocmirea Raportului de activitate suplimentară	Se completează Raportul de către dispecerul de serviciu	Dispecer de serviciu	de Șef/COORD	COORD/ Șef secție
		Ah.	Dispecerat/ DRUA	Dispecer DRUA	COORD/ Șef secție
	Arhivare	Arhivarea documentelor	Personalul care elaborează	Șef/COORD	COORD/ Șef secție

6. Responsabilități

Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea, avizarea, aprobarea, arhivarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale

Nr. crt.	Elemente privind responsabilitii/operatiunea	RESPONSABIL (NUMELE ȘI PRENUMELE)	FUNCȚIA
	ELABORAREA	Personal in dispecerat	Angajatul care desfășoară activitatea procedurată
	REVIZUIREA	Puscas Calin	Responsabilul cu elaborarea procedurii
	VERIFICAREA	Vicovan Serban	Secretar ethnic SCIM
	ANALIZA	Boca Ecaterina	Responsabil API
	DIAGRAMA DE PROCES	Puscas Calin	Responsabilul cu elaborarea procedurii
	ÎNREGISTRAREA PROCEDURII în Registrul Procedurilor de lucru pe departament	Puscas Calin	Responsabilul cu elaborarea procedurii
	AVIZAREA	Fărcaș Sorina	Președinte CM
	APROBAREA	Dir. Gen. Miron Emil	Conducătorul societății
	DISTRIBUIREA	Puscas Calin	Responsabilul cu elaborarea procedurii
	ÎNDOSARIERA	Puscas Calin	Responsabilul cu elaborarea procedurii



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP	PROCEDURA: Evidența orelor suplimentare COD P.O. DISP 3	Ediția: Revizia: Pag. 13 din 17 Exemplar nr. 1 Data: 22.09.2025
---	---	---


INREGISTRAREA PROCEDURII în Registrul procedurilor de lucru pe societate	Vicovan Șerban	Secretarul tehnic al CM
ACTUALIZAREA	Puscas Calin	Responsabilul cu elaborarea procedurii
ARHIVAREA	Puscas Calin	Responsabilul cu elaborarea procedurii

7. FORMULAR DE EVIDENȚĂ MODIFICĂRI

Șituația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale

Nr. crt.	Ediția sau după caz, revizia în cadrul ediției	Data ediției	Revizia	Data reviziei	Nr. pagină modificată	Descriere modificare	Semnătura coordonatorului de departament
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	2		2			actualizare	
...							



8. FORMULAR DE ANALIZĂ PROCEDURĂ

Nr.crt.	Departament	Numele și prenumele coordonatorului de departament	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil		
				Semnătura	Data	Observații	Semnătura	Data
...1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	API	Boca Ecaterina	-----					



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP	PROCEDURA: Evidența orelor suplimentare COD P.O. DISP 3	Editia: Revizia: Pag. 14 din 17 Exemplar nr. 1 Data:
--	--	---

9. FORMULAR DE DISTRIBUIRE PROCEDURĂ

Nr. exemplar	Departament	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii procedurii	Semnătura	Data intrării în vigoare
1	Comisia SCIM	Farcas Sorina					
2	Departament Operatiuni	Pop Rares					
3	Responsabil Calitate, Mediu, service client, contorizare	Tomos Natalia					
4	Audit Public Intern	Boca Ecaterina					
5	Sectia 1	Marinescu Cezar					
6	Sectia 2	Corpodean Dragomir					
7	Sectia 3	Astolean Tiberius					
8	SSM	Vicovan Serban					
9							

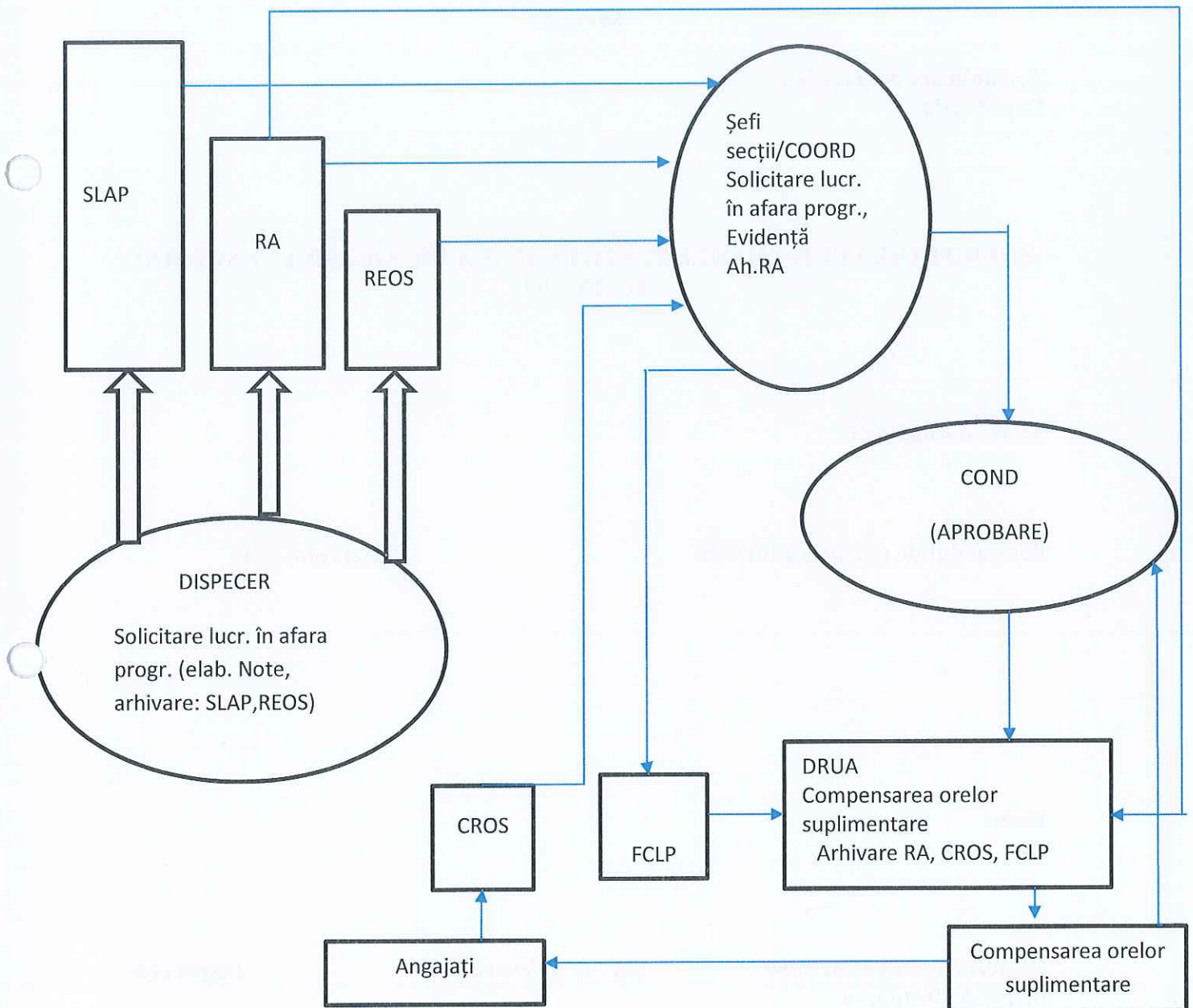
10. Anexe

- Responsabilități, - Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea, avizarea, aprobarea, arhivarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale
- Formular de evidență modificări
- Formular analiză procedură
- Formular de distribuie procedură
- Diagrama de proces
- Anexa 1 „Solicitare lucrări efectuate în afara programului normal de lucru”
- Anexa 2 „Raport activitate suplimentară”



<p>SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP</p>	<p>PROCEDURA: Evidența orelor suplimentare COD P.O. DISP 3</p>	<p>Ediția: Revizia: Pag. 15 din 17 Exemplar nr. 1 Data: 22.09.2025</p>
--	--	--

11. Diagrama de proces





S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

<p>SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP</p>	<p>PROCEDURA: Evidența orelor suplimentare COD P.O. DISP 3</p>	<p>Editia: Revizia: Pag. 16 din 17 Exemplar nr. 1 Data:</p>
--	--	---

Anexa 1.

**Termoficare Napoca SA
Dep./Secția**

**SOLICITARE LUCRARI EFECTUATE IN AFARA PROGRAMULUI NORMAL
DE LUCRU**

Motivul solicitării:

Personalul de execuție a lucrării

Intervalul orar

Data:

**Șef ierarhic superior care
dispune efectuarea
lucrării**

Șef /secție/coord.dep

Dispecerat



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

<p>SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament DISP</p>	<p>PROCEDURA: Evidența orelor suplimentare COD P.O. DISP 3</p>	<p>Ediția: Revizia: Pag. 17 din 17 Exemplar nr. 1 Data: 22.09.2025</p>
--	--	--

Anexa 2.

Termoficare Napoca SA
Dep/Secția

RAPORT ACTIVITATE SUPLIMENTARĂ

Motivul solicitării:

Personalul de execuție a lucrării

Intervalul orar

Data:

Șef ierarhic superior care
dispune efectuarea
lucrării

Șef /secție/sector, Coord.dep.

Dispecerat

