



UNIVERSITATEA DE ȘTIINȚE AGRICOLE ȘI MEDICINĂ VETERINARĂ CLUJ-NAPOCA

Calea Mănăstur 3-5, 400372, Cluj-Napoca

Tel: 0264-596.384, Fax: 0264-593.792

www.usamvcluj.ro

DIRECȚIA ADMINISTRATIVĂ

APROBAT,
RECTOR,
Prof. Dr. DORU PAMFIL

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ EVALUAREA SATISFACTIEI CLIENTULUI ȘI TRATAREA RECLAMAȚIILOR

COD PO-08

EDIȚIA : 2

**STANDARDE DE REFERINȚĂ SR EN ISO 9001:2008
DIFUZAT ÎN REGIM CONTROLAT. EXEMPLAR NR. 1**

ELABORATĂ	VERIFICATĂ	VIZAT
Responsabil Sistem de Management Integrat al Calității (RSMC) Prof. Dr. Socaciu Carmen	Reprezentant Management Calitate (RMC) Ec. Poruțiu Viorel	SENATUL USAMV CLUJ-NAPOCA Președinte Senat Prof. Dr. Mărghitaș Liviu Alexandru
_____	_____	_____
VALABILĂ DIN DATA DE _____		

Avertisment: Documentul de față este proprietatea USAMV Cluj-Napoca
Reproducerea și difuzarea documentului sunt în exclusivitate dreptul Organizației
Copiile sunt numerotate și ținute sub control.



**MINISTERUL EDUCAȚIEI, CERCETĂRII,
TINERETULUI ȘI SPORTULUI**

**UNIVERSITATEA DE ȘTIINȚE AGRICOLE
ȘI MEDICINĂ VETERINARĂ CLUJ-NAPOCA**

Calea Mănăstur 3-5, 400372, Cluj-Napoca
Tel: 0264-596.384 int. 352, Fax:0264-593.792
www.usamvcluj.ro

**PROCEDURA SISTEMULUI
INTEGRAT PENTRU
MANAGEMENTUL
CALITĂȚII**

COD: PO-08

EDIȚIE: 2

**PROCEDURĂ
OPERAȚIONALĂ**
**Evaluarea satisfacției
clientului și tratarea
reclamațiilor**

REVIZIE: 1

Data: 14.02.2011

PAG. 2 din 10

INDICATORUL REVIZIILOR

Nr. crt.	Ediția/ revizia/ data	Conținut sumar sau identificare modificare/analiză	Elaborat	Verificat	Aprobat
			Funcție, nume, prenume și semnătură		
1.	Ed.2 Rev.1/ 14.02.2011	Elaborare procedură operațională PO-08 Ed.2 Rev.1 / 14.02.2011	RSMC Prof. Dr. Socaciu Carmen	RM Ec.Viorel Porutiu	RECTOR Prof. Dr. Doru Pamfil



**MINISTERUL EDUCAȚIEI, CERCETĂRII,
TINERETULUI ȘI SPORTULUI**

**UNIVERSITATEA DE ȘTIINȚE AGRICOLE
ȘI MEDICINĂ VETERINARĂ CLUJ-NAPOCA**

**Calea Mănăstur 3-5, 400372, Cluj-Napoca
Tel: 0264-596.384 int. 352, Fax:0264-593.792
www.usamvcluj.ro**

**PROCEDURA SISTEMULUI
INTEGRAT PENTRU
MANAGEMENTUL
CALITĂȚII**

COD: PO-08

EDIȚIE: 2

**PROCEDURĂ
OPERAȚIONALĂ
Evaluarea satisfacției
clientului și tratarea
reclamațiilor**

REVIZIE: 1

Data: 14.02.2011

PAG. 3 din 10

1. SCOP SI DOMENIU DE APLICARE

Aceasta procedura are ca scop stabilirea modalitatilor de obtinere a informatiilor referitoare la satisfactia clientului privind calitatea serviciilor prestate de catre Directia Administrativa, precum si prezentarea modului de tratare a reclamațiilor și sesizarilor , investigațiile care se fac și măsurile corective întreprinse pentru soluționarea acestora.

Clientii pentru Directia Administrativa sunt: studentii, cadrele didactice, personalul angajat al Universitatii.

Prezenta procedura se aplica de catre responsabilii proceselor de realizare a serviciilor si de catre RSMC.

2. DOCUMENTE DE REFERINTA

2.1. MSMC- Manualul de management al calitatii;

2.2. SR EN ISO 9001:2008 - Sisteme de management al calității. Cerințe;

2.3. SR EN ISO 9000:2006 - Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular;

3. TERMENI, DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

3.1. TERMENI ȘI DEFINIȚII

Termenii utilizați și definirea acestora sunt în conformitate cu SR EN ISO 9000:2006, și MSMC .

RECLAMATIE – document primit sub forma scrisa, in care se descrie in mod identificabil, univoc si eventual detaliat obiectul si motivul reclamatiei sau nemulțumirii reclamantului si eventualele sale pretentii sau daune solicitate.

3.2. PRESCURTĂRI

DGA- Director General Administrativ

SMC- Sistem de Management al Calitatii

RM- Reprezentant Management Calitate

RSMC – Responsabil Sistem de Management al Calitatii

MSMC- Manualul de Management Calitate

RNAC/P- Raport de Neconformitati Actiuni Corective/Preventive

PO- Procedura operationala

PV-Proces Verbal

DA- Directia Administrativa



MINISTERUL EDUCAȚIEI, CERCETĂRII,
TINERETULUI ȘI SPORTULUI

UNIVERSITATEA DE ȘTIINȚE AGRICOLE
ȘI MEDICINĂ VETERINARĂ CLUJ-NAPOCA

Calea Mănăstur 3-5, 400372, Cluj-Napoca
Tel: 0264-596.384 int. 352, Fax:0264-593.792
www.usamvcluj.ro

PROCEDURA SISTEMULUI
INTEGRAT PENTRU
MANAGEMENTUL
CALITĂȚII

PROCEDURĂ
OPERAȚIONALĂ
Evaluarea satisfacției
clientului și tratarea
reclamațiilor

COD: PO-08

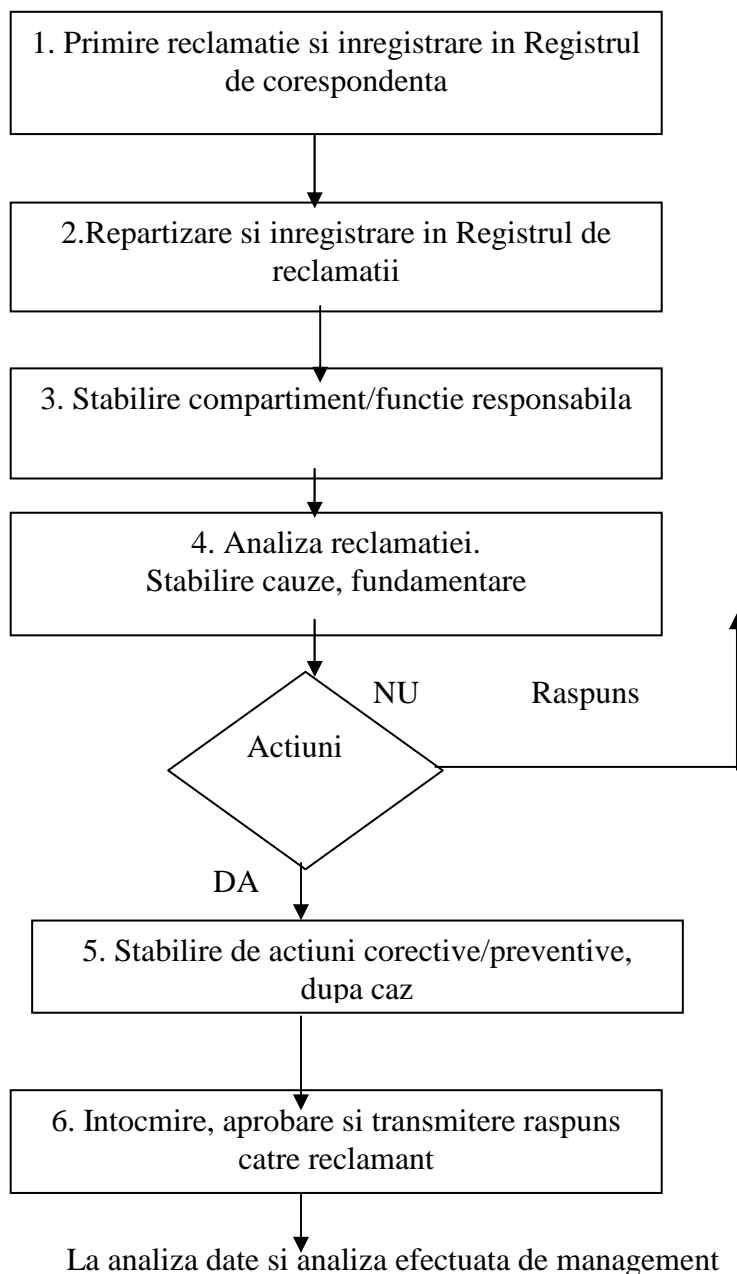
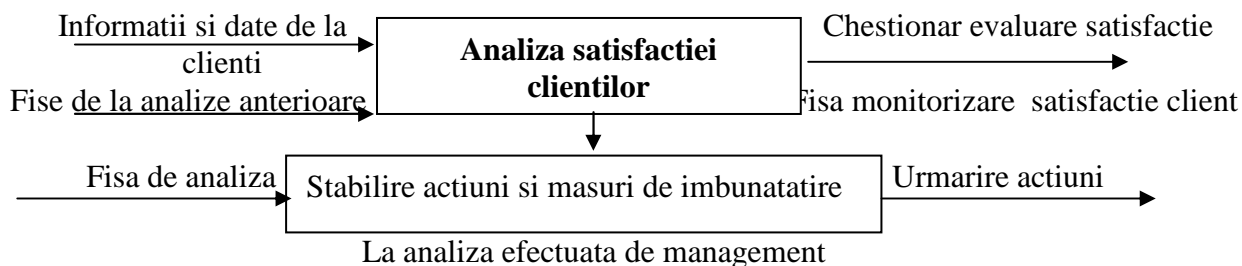
EDIȚIE: 2

REVIZIE: 1

Data: 14.02.2011

PAG. 4 din 10

4. SCHEMA DE FLUX A PROCESULUI





**MINISTERUL EDUCAȚIEI, CERCETĂRII,
TINERETULUI ȘI SPORTULUI**

UNIVERSITATEA DE ȘTIINȚE AGRICOLE
ȘI MEDICINĂ VETERINARĂ CLUJ-NAPOCA

Calea Mănăstur 3-5, 400372, Cluj-Napoca
Tel: 0264-596.384 int. 352, Fax:0264-593.792
www.usamvcluj.ro

**PROCEDURA SISTEMULUI
INTEGRAT PENTRU
MANAGEMENTUL
CALITĂȚII**

COD: PO-08

EDIȚIE: 2

**PROCEDURĂ
OPERAȚIONALĂ
Evaluarea satisfacției
clientului și tratarea
reclamațiilor**

REVIZIE: 1

Data: 14.02.2011

PAG. 5 din 10

5. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII PROCEDURATE

5.1. MONITORIZAREA ȘI EVALUAREA SATISFACTIEI CLIENȚILOR

Pentru identificarea modului în care s-a realizat satisfacția clientului se iau în considerare următoarele date:

- fidelitatea clientului față de serviciile prestate;
- reclamațiile pe care clientul le adresează pentru serviciile furnizate;
- ruperea brusca de către client a relațiilor;
- nemulțumiri, etc.

Informațiile rezultate din situațiile posibile prezentate mai sus sunt obținute din sesizările făcute de client în scris sau verbal. Aceste informații sunt înregistrate.

În cadrul DA se utilizează pentru identificarea nivelului de satisfacție a clientului „Chestionarul de evaluare a satisfacției clientului”, formular cod F-PO-08-01.

Formularul se transmite fiecărui client pentru completarea acestuia.

Chestionarele completate, care sunt transmise de clienți sunt înregistrate, iar informațiile se vor constitui în baza de date, prin prelucrarea în “Fisa de monitorizare a satisfacției clientului”, formular cod F-PO-08-02, pentru informarea conducerii în cadrul analizelor de management.

Responsabilul SMC înregistrează și prelucrează aceste informații și urmărește modul de realizare a măsurilor propuse în urma derulării ședințelor de analiză a managementului.

5.2. TRATAREA RECLAMAȚIILOR

5.2.1. PRIMIREA RECLAMAȚIILOR

Reclamațiile sunt primite la Secretariatul General, înregistrate în Registrul de corespondență, vizate de Rector și repartizate responsabilului de proces/ seful serviciului implicat. De asemenea, reclamațiile sunt înregistrate și în Registrul de reclamații, formular cod R-PO-08-01.

Registrul de înregistrare a reclamațiilor cuprinde următoarele rubrici :

- numărul curent ;
- data ;
- identificarea reclamației ;
- natura reclamației,
- modul de soluționare a reclamației;
- observații.

Notă: Secretariatul trebuie să ia în considerație și sugestiile sau reclamațiile verbale care se referă la neconformități în serviciile furnizate clienților. Aceste sugestii se înregistrează în registrul de reclamații.

Toate reclamațiile, fie interne, fie externe se tratează în același mod.

5.2.2. ANALIZA RECLAMAȚIEI

Reclamația este analizată de către seful Serviciului implicat împreună cu RSMC, după caz, care verifică condițiile în care a apărut reclamația.

În cazul în care se constată că reclamația este întemeiată, se identifică toate cauzele reclamației, se deschide Raport de neconformitate, acțiune corectivă/ preventivă, se consemnează cauzele și se stabilesc acțiunile corective/preventive pentru eliminarea acestor cauze.



**MINISTERUL EDUCAȚIEI, CERCETĂRII,
TINERETULUI ȘI SPORTULUI**

UNIVERSITATEA DE ȘTIINȚE AGRICOLE
ȘI MEDICINĂ VETERINARĂ CLUJ-NAPOCA

Calea Mănăstur 3-5, 400372, Cluj-Napoca
Tel: 0264-596.384 int. 352, Fax:0264-593.792
www.usamvcluj.ro

**PROCEDURA SISTEMULUI
INTEGRAT PENTRU
MANAGEMENTUL
CALITĂȚII**

COD: PO-08

EDIȚIE: 2

**PROCEDURĂ
OPERAȚIONALĂ
Evaluarea satisfacției
clientului și tratarea
reclamațiilor**

REVIZIE: 1

Data: 14.02.2011

PAG. 6 din 10

5.2.3. TRANSMITEREA RASPUNSULUI

Seful Serviciului implicat întocmește răspunsul la reclamație cu mențiunea, după caz, a acțiunilor corective/preventive întreprinse. După redactarea răspunsului în două exemplare și semnarea acestuia, acesta va fi prezentat Secretariatului care după verificarea temeiniciei și legalității răspunsului îl va trimite spre aprobare Rectorului. După semnare de către Rector, răspunsul va fi trimis către reclamant prin posta sau fax, după înregistrare în Registrul de corespondență.

Secretariatul înregistrează răspunsul în Registrul de reclamații și îndosărează exemplarul rămas.

5.2.4. ACTIUNI DE URMARIRE

La termenul stabilit pentru rezolvarea acțiunilor corective/preventive, RSMC verifică modul de rezolvare.

Periodic, la analizele de date și la analiza efectuată de management se analizează eficacitatea acțiunilor întreprinse ca urmare a reclamațiilor.

6. RESPONSABILITATI

6.1. RM

- direcționează reclamația ;
- semnează răspunsul la reclamație ;
- aprobă modalitățile de obținere a informațiilor privind satisfacția clientului.

6.2. Secretariat

- primește reclamația și înregistrează intrarea reclamațiilor;
- prezintă reclamația spre vizare Rectorului ;
- repartizează și transmite reclamația serviciului implicat;
- primește răspunsul la reclamație, îl trimite spre aprobare Rectorului și îl transmite către reclamant;
- înregistrează răspunsul în Registrul de reclamații.

6.3. RSMC

- analizează, atunci când este cazul, împreună cu seful serviciului implicat reclamația;
- inițiază Raportul de neconformitate, acțiune corectivă/preventivă;
- urmărește rezolvarea acțiunilor stabilite pentru rezolvarea reclamației;
- poate dispune inițierea imediată a unui audit intern, dacă este cazul;
- folosește informația pentru îmbunătățirea activității DA;
- asigură ca toate informațiile primite referitoare la percepția clientului privind calitatea serviciilor realizate de DA, sunt analizate și prelucrate ;
- informează și prezintă RM-DA o sinteză a acestor informații;
- se implică în stabilirea de soluții pentru realizarea satisfacției clientului ;
- instruește personalul societății pe linie SMC cu privire la realizarea satisfacției clientului.



**MINISTERUL EDUCAȚIEI, CERCETĂRII,
TINERETULUI ȘI SPORTULUI**

UNIVERSITATEA DE ȘTIINȚE AGRICOLE
ȘI MEDICINĂ VETERINARĂ CLUJ-NAPOCA

Calea Mănăstur 3-5, 400372, Cluj-Napoca
Tel: 0264-596.384 int. 352, Fax:0264-593.792
www.usamvcluj.ro

**PROCEDURA SISTEMULUI
INTEGRAT PENTRU
MANAGEMENTUL
CALITĂȚII**

COD: PO-08

EDIȚIE: 2

**PROCEDURĂ
OPERAȚIONALĂ
Evaluarea satisfacției
clientului și tratarea
reclamațiilor**

REVIZIE: 1

Data: 14.02.2011

PAG. 7 din 10

7. INREGISTRARI

Nr. crt.	Înregistrarea	Suportul	Completează	Loc de păstrare	Durata
1.	Chestionar de evaluare a satisfacției clientului	F-PO-08-01	Client	Sef Serviciu implicat	3 ani
2.	Fisa de monitorizare a satisfacției clientului	F-PO-08-02	Sef Serviciu implicat	Sef Serviciu implicat	3 ani
3.	Reclamația clientului	Hartie	Client	Secretariat și Serv. implicat	3 ani
4.	Registru de corespondența	Hartie	Secretariat	Secretariat	5 ani
5.	Registru de reclamații	Formular R-PO-08-01	Secretariat	Secretariat	3 ani
6.	Raport de neconformitate, acțiune corectivă/ preventivă	Formular F-PS-05-01	RSMC/ Sef Serviciu implicat	RSMC	3 ani
7.	Răspuns la reclamație	Hartie	Sef serviciu implicat	Secretariat	3 ani

8. ANEXE

- 8.1. ANEXA 1:** Formular F-PO-08-01: Chestionar de evaluare a satisfacției studenților;
8.2. ANEXA 2: Formular F-PO-08-02: Chestionar de evaluare a satisfacției cadrelor didactice;
8.3. ANEXA 3: Formular F-PO-08-03: Raport de evaluare a satisfacției studenților;
8.4. ANEXA 4: Formular F-PO-08-04: Raport de evaluare a satisfacției clienților;
8.5. ANEXA 5: Formular R-PO-08-05: Registru de reclamații.



MINISTERUL EDUCAȚIEI, CERCETĂRII,
TINERETULUI ȘI SPORTULUI

UNIVERSITATEA DE ȘTIINȚE AGRICOLE
ȘI MEDICINĂ VETERINARĂ CLUJ-NAPOCA

Calea Mănăstur 3-5, 400372, Cluj-Napoca
Tel: 0264-596.384 int. 352, Fax:0264-593.792
www.usamvcluj.ro

PROCEDURA SISTEMULUI
INTEGRAT PENTRU
MANAGEMENTUL
CALITĂȚII

PROCEDURĂ
OPERAȚIONALĂ
Evaluarea satisfacției
clientului și tratarea
reclamațiilor

COD: PO-08

EDIȚIE: 2

REVIZIE: 1

Data: 14.02.2011

PAG. 8 din 10

ANEXA 1

CHESTIONARUL DE EVALUARE A SATISFACȚIEI STUDENȚILOR FAȚĂ DE ACTIVITATEA SERVICIILOR INSTITUȚIONALE DE MANAGEMENT ȘI ADMINISTRAȚIE

CHESTIONAR				Cod : F-PO-08-01
Serviciile de management și administrație ale USAMV Cluj	1. Cum apreciați calitatea serviciilor furnizate de:	2. Cum apreciați modul de soluționare a solicitărilor, sesizărilor și reclamațiilor dvs.?	3. Cum apreciați atitudinea și comportamentul personalului din cadrul serviciilor:	PUNCTAJ FINAL $=\sum(1+2+3)/3$
NOTA ACORDATA (1-5)				
1.1 Secretariatul Rectorat (eliberare diplome)				
1.2 Secretariatul Facultății				
1.3 Registratură				
1.4 Serviciul Social				
1.4.1 Cămine				
1.4.2 Restaurant Studențesc				
1.4.3 Administrația locurilor în cămine				
1.5 Biroul de relații internaționale				
1.6 Biroul de programe comunitare				
1.7 Departamentul de educație pentru carieră				
1.8 Departamentul pentru organizarea practicii				
1.9 Bibliotecă				
PUNCTAJ FINAL $=\sum(1.1+...1.9)/12$				

* Acordați note pe scara 1(nemulțumit) la 5 (foarte mulțumit).

Vă rugăm să menționați sugestiile și comentariile dumneavoastră.

.....

.....

Cum considerați că s-ar putea îmbunătăți relațiile de colaborare cu aceste servicii?

.....

.....

Va mulțumim pentru înțelegere și pentru timpul acordat.

Ne asumăm responsabilitatea că răspunsurile dvs. sunt strict confidențiale și că numele dvs. nu va fi utilizat pentru nici o operațiune de marketing direct.

Data: 16.03.2011

Responsabil DAC,
Dr.Ing. Rusu Anda Raluca



**MINISTERUL EDUCAȚIEI, CERCETĂRII,
TINERETULUI ȘI SPORTULUI**

**UNIVERSITATEA DE ȘTIINȚE AGRICOLE
ȘI MEDICINĂ VETERINARĂ CLUJ-NAPOCA**

**Calea Mănăstur 3-5, 400372, Cluj-Napoca
Tel: 0264-596.384 int. 352, Fax:0264-593.792
www.usamvcluj.ro**

**PROCEDURA SISTEMULUI
INTEGRAT PENTRU
MANAGEMENTUL
CALITĂȚII**

COD: PO-08

EDIȚIE: 2

**PROCEDURĂ
OPERAȚIONALĂ
Evaluarea satisfacției
clientului și tratarea
reclamațiilor**

REVIZIE: 1

Data: 14.02.2011

PAG. 10 din 10

**ANEXA 5
Cod R-PO-08-05ed.2/rev.1**

**Model formular
Registru de reclamatii**

REGISTRU DE RECLAMATII

Nr. crt	Reclamant (nume, telefon, adresa)	Nr. si data reclamatie	Serviciu reclamat / data	Elemente reclamate	Mod de rezolvare a reclamatiei	Inregistrari/ Observatii
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						