



## Reguli de evidență și examinare de petiții și reclamații

<b>PROCEDURA DE LICENȚIERE A CLUBURILOR DE FOTBAL</b>	
Redacția/Data	2 / 01-03-2013
Responsabili	Manager de licențiere FMF
Denumirea	<i>Reguli de evidență și examinare de petiții și reclamații</i>

<b>Context:</b>	<p>Pentru Sistemul de Licențiere a Cluburilor de Fotbal FMF este necesar să existe un sistem eficient de înregistrare și soluționare a petițiilor și reclamațiilor. Înregistrarea și analiza de reclamații și comentarii sunt o sursă utilă de informații pentru a îmbunătăți Sistemul de Licențiere a Cluburilor de Fotbal FMF.</p> <p>Petițiile pot fi definite ca o expresie de nemulțumire sau insatisfacție, cum ar fi nivelul scăzut de servicii prestate de licențiator, în legătură cu managementul documentației, operativitatea răspunsurilor făcute, atitudinea sau comportamentul personalului sau o expresie de nemulțumire sau insatisfacție în alte moduri.</p>	
<b>Sarcini:</b>	<p>Fiecare petiție, reclamație trebuie să fie soluționată eficient și la timpul oportun spre satisfacția tuturor părților implicate. Această cerință este concepută pentru a asigura o abordare unificată ale comentariilor primite referitor la serviciile prestate de licențiator. Astfel, din fiecare petiție, reclamație trebuie de încercat să fie scos tot ce este mai util, ceea ce va contribui la aplicarea eficientă a măsurilor de corectare.</p>	
<b>Reglementările legate ale standardului:</b>	IR.01	
<b>ETAPA</b>	<b>DESCRIEREA</b>	<b>RESPONSABIL</b>
<b>Principii de bază</b>	<p>Pentru examinarea petițiilor și reclamațiilor poate fi antrenat orice participant al Sistemului de Licențiere a Cluburilor de Fotbal FMF.</p> <p>Petițiile și reclamațiile pot fi depuse în formă scrisă, transmise personal, prin telefon, e-mail și în alt mod. Fiecare participant al Sistemului de Licențiere are obligația de recepționa orice petiție referitoare la licențiere și de a o transmite imediat Managerului FMF de licențiere, iar în lipsa acestuia - asistentului Managerului FMF de licențiere.</p>	Toți participanții ai Sistemului de Licențiere a Cluburilor de Fotbal FMF
<b>Coordonator</b>	<p>Singurul cine înregistrează petițiile și reclamațiile, precum și coordonează toate activitățile de examinare ale acestor, este Managerul FMF de licențiere, care le direcționează pentru a fi investigate persoanelor respective din cadrul Sistemului de Licențiere a Cluburilor de Fotbal FMF.</p> <p>În absența temporară a Managerului FMF de</p>	Managerul FMF de licențiere, asistentul Managerului FMF de licențiere

	licențiere, funcțiile sus numite sunt exercitate de asistentul Managerului FMF de licențiere, care informează imediat pe Managerul FMF de licențiere despre toate petițiile și reclamațiile venite în timpul absenței sale, precum și despre măsurile luate în legătură cu acestea.	
<b>Înregistrarea de reclamații</b>	Fiecare petiție depusă este înregistrată de Managerul FMF de licențiere în "Tabelul de înregistrare și de verificare a executării petițiilor și reclamațiilor depuse", după ce aceasta este plasată într-o mapă specială "Înregistrarea pretențiilor" și pentru fiecare dintre ele se creează o fișă separată de evidență a examinării reclamației. Pentru monitorizarea petiției, acesteia i se atribuie un număr, care constă din simboluri literale și simboluri de cifre. Simboluri literale constă din codul "PR" (pretenție) și, prin fracție sau cratimă se indică denumirea clubului-solicitant de licență (în cazul unei persoane fizice se indică inițialele acesteia), de la care a venit petiția. Simbolurile de cifre reprezintă anul și numărul de ordine.	Managerul FMF de licențiere
<b>Persoana responsabilă</b>	Managerul FMF de licențiere numește o persoană, care este responsabilă de examinare și soluționare a petiției. Toate informațiile ce țin de petiția respectivă, precum și termenul de examinare, sunt direcționate persoanei sus indicate.	Managerul FMF de licențiere, persoană numită drept responsabilă
<b>Răspuns</b>	În scopul de a preveni creșterea de nemulțumire din partea reclamantului, acestuia, în termen de 3 zile de la primirea petiției, se expediază un răspuns intermediar privind începerea examinării. Al doilea răspuns se expediază reclamantului, după luarea măsurilor respective, în termeni de timp cât posibil de restrânși. Cu toate acestea, termenul limită pentru al doilea răspuns nu trebuie să depășească termenele de timp prevăzute de Legea RM "Cu privire la petiții".	Persoană numită drept responsabilă
<b>Luarea de măsuri</b>	Persoană numită drept responsabilă investighează petiția, determină cauza ei fundamentală și propune măsuri ("măsuri corective") pentru a elimina această cauză. Măsurile planificate sunt puse în aplicare în mod operativ pentru a preveni repetarea problemei.	Persoană numită drept responsabilă
<b>Monitorizarea și verificarea</b>	Măsurile aplicate privitor la petiția respectivă, sunt monitorizate pentru a vedea eficacitatea lor, în scopul de a exclude posibilitatea	Managerul FMF de licențiere

	reapariției problemei. Pentru aceasta se verifică baza de date ("Tabelul de înregistrare și de verificare a executării petițiilor și reclamațiilor depuse"), având ca scop depistarea cazurilor de repetare a problemei.	
<b>Controlul asupra executării</b>	Managerul FMF de licențiere cu ajutorul "Tabelului de înregistrare și de verificare a executării petițiilor și reclamațiilor depuse" exercită un control permanent asupra termenelor de executare a fiecărei petiții, reclamației concrete și, în caz de necesitate întreprinde măsuri corespunzătoare.	Managerul FMF de licențiere

Președinte al Comitetului FMF  
de licențiere a cluburilor de fotbal

Mihai Anghel