

Nr. DEER/7672/14.01.2025

## A N U N Ţ

Societatea de Distribuție Energie Electrică România anunță organizarea a concursului extern , in data de **29.01.2025**, ora **10.00** pentru ocuparea **unui post de Specialist Managementul reclamațiilor** din cadrul **Departamentului Reclamatii & Comunicare**, cu contract individual de muncă cu normă întreagă, încheiat pe **durată nedeterminată**.

Doar în măsura în care profilul dumneavoastră corespunde cerințelor postului, veți fi contactat în vederea susținerii probelor.

### Principalele atribuții:

- Desfășoară activitatea de management al reclamațiilor pe baza procedurilor, metodologiilor și instrucțiunilor primite.
- Înregistrează toate sesizările și reclamațiile in registrul de reclamații/aplicația dedicată.
- Transmite reclamațiile către conducătorii e.o.
- Stabilește termene pentru primirea răspunsurilor din partea e.o.
- Colectează răspunsurile transmise de e.o. si le înregistrează în registru/aplicația dedicate.
- Analizează răspunsurile primite și le reformulează/finalizează/adaptează, după caz, cu respectarea informațiilor primite de la e.o. și în concordanță cu valorile asumate la nivelul companiei.
- Colectarea, agregarea și transmiterea răspunsurilor către petenți, după obținerea aprobărilor necesare;
- Înregistrarea răspunsurilor și a tuturor documentelor care au stat la baza formulării acestuia;
- Asigurarea transmiterii prompte a răspunsurilor către petenți, cu respectarea termenelor de răspuns stabilite, in functie de raspunsurile primite de la responsabili eo;
- Arhivează toate reclamațiile, răspunsurile și documentele justificative.
- Elaborează rapoarte, note de informare privind activitățile specifice și le transmite Managerului DMR & C, pentru a fi prezentate Directorului DCCLR.
- Gestionează adresele de e-mail dedicate.Gestionează relația cu mass-media locală în ceea ce privește transmiterea anunțurilor de întreruperi în alimentarea cu energie electrică programate. (unde se solicita de catre managerul DMR & C).
- Gestionează reclamațiile primite de la actionar, guvern, ministere și alte instituții relevante. Repartizează reclamațiile către entitățile organizatorice competente, cu stabilirea și monitorizarea termenelor de răspuns, ține evidența acestora, validează răspunsurile formulate împreună cu superiorul ierarhic înainte de transmiterea către petenți/instituții, pentru a asigura conformitatea cu valorile și procedurile DEER

### Cerințe pentru ocuparea postului:

- Studii superioare
- Cunostinte operare PC
- Cunoastere specificului organizatiei

**Obs.:** posturile vor fi ocupate de candidații care îndeplinesc condițiile de ocupare a posturilor din punct de vedere medical, psihologic și SSM

CV-ul se va depune la Departamentul Recrutare, Training și Dezvoltare, până la data de **27.01.2025**, între orele **8.00-14.00** sau online pe site-ul: <https://www.distributie-energie.ro/joburi/>

Relații suplimentare privind organizarea concursului, se pot obține de la Departamentul Recrutare, Training și Dezvoltare, tel.0264 205018, între orele 08,00 – 14,00.

În ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal în desfășurarea procesului de recrutare, aceasta se va face în conformitate cu Regulamentul de protecție a datelor cu caracter personal nr. 679/2016.

**Directia Control Corporativ, Legalitate & Reclamatii**  
**Paul Cristian NEGREA**



**MANAGER**

**Departament Recrutare, Training și Dezvoltare**  
**Alexandra Maria MUREȘAN**