

URBAN SERV S.A. BOTOȘANI Sistemului de Management Integrat C.M.S.S.M. Ordinul 600/2018	BIROU RESURSE UMANE	Raport semestrial	Pag: 1/2	Ed. III Rev. 0	Formular Cod : F-12-01/2
--	---------------------------	----------------------	-------------	-------------------	-----------------------------

BIROU RESURSE UMANE

Nr. h/10 / 13.01.2021



Vizat
Director General,
Mihail Gabriel TANASĂ

Raport semestrial privind activitatea de soluționare a petițiilor (iulie – decembrie 2020)

În conformitate cu prevederile art. 51 din Constituția României, „cetățenii au dreptul să se adreseze autorităților publice prin petiții formulate în numele semnatarilor”, iar „autoritățile publice au obligația să răspundă la petiții în termenele și în condițiile stabilite potrivit legii”.

Activitatea de soluționare a petițiilor este reglementată de O.G. nr. 27 din 30.01.2002, modificată de Lg. Nr. 233 din 23.04.2002.

În baza art.14 din O.G. 27/2002, semestrial autoritățile și instituțiile publice vor analiza activitatea proprie de soluționare a petițiilor, pe baza raportului întocmit de compartimentul prevăzut la alin.(1) art.6, în situația noastră **BIROU RESURSE UMANE**.

O.G. nr.27/2002 extinde înțelesul noțiunii de petiție, în cadrul art.2, după cum urmează: „în sensul prezentei ordonanțe, prin petiție se înțelege cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris sau prin e-mail, pe care un cetățean ori o organizație legal constituită o poate adresa autorităților publice centrale și locale, serviciilor publice descentralizate ale ministerelor și ale celorlalte organe centrale din unitățile administrativ-teritoriale, societăților naționale, societăților comerciale de interes județean sau local, precum și regiilor autonome, denumite în continuare autorități și instituții publice.”

Termenul prevăzut de O.G. nr.27/2002 pentru soluționarea petițiilor este de 30 de zile cu posibilitatea prelungirii cu cel mult încă 15 zile, în situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare mai amănunțită.

În perioada **iulie - decembrie 2020** au fost înregistrate **457 petiții**, din care:

- **449** adresate de persoane fizice;
- **8** adresate de persoane juridice;

Din totalul de petiții adresate în perioada de raportare:

- **04** au fost soluționate pe serviciul de salubritate;
- **04** au fost soluționate pe serviciul de administrare piețe;
- **13** au fost soluționate pe serviciul de administrare cimitire;
- **0** au fost soluționate pe serviciul colectare și transport deșeuri - lotul 4 județul Botoșani.
- **436** petiții au fost soluționate de Comisia pentru soluționarea cererilor de reconcesionare a locurilor de înhumare;

Petițiile au fost soluționate pe compartimente astfel :

- **19** aparținând și Serviciului Resurse Umane;
- **01** aparținând Formației Colectare;
- **02** aparținând Formației Piețe;
- **08** aparținând Formației Cimitire;
- **02** aparținând Biroului Contracte, Achiziții, Facturare
- **01** aparținând Formației salubritate;
- **04** aparținând Departament Producție;
- **436** aparținând Comisiei pentru soluționarea cererilor de reconcesionare a locurilor de înhumare;
- **0** petiții colective;
- **0** petiții clasate în conformitate cu prevederile art.7 din O.G. 27/2002.

URBAN SERV S.A. BOTOȘANI Sistemului de Management Integrat C.M.S.S.M. Ordinul 600/2018	BIROU RESURSE UMANE	Raport semestrial	Pag: 2/2	Ed. III Rev. 0	Formular Cod : F-12-01/2
--	--	------------------------------------	-------------	-------------------	-----------------------------

Principalele probleme ridicate au fost:

• **Pe serviciul de salubritate:**

- sesizări privind colectarea/transportul deșeurilor de la generatori;
- sesizări privind prestarea serviciului de salubritate în anumite zone din municipiul Botoșani;
- sesizare privind starea de disconfort din parcuri datorită dejecțiilor păsărilor;
- solicitare amenajare a unei noi platforme de colectare.

• **Pe serviciul administrare piețe:**

- solicitare privind soluționarea unor conflicte apărute între unii comercianți din Piața Centrală;
- solicitare privind închirierea unui spațiu în Piața Centrală pentru amplasare mese.

• **Pe serviciul administrare cimitire:**

- solicitări concesiune locuri de înhumare;
- solicitări reconcesiune locuri de înhumare;
- solicitare clarificări cu privire la concesiunea unor locuri de înhumare;
- solicitări privind efectuarea lucrărilor de igienizare în cimitirele administrate;
- reclamație cu privire la efectuarea unei lucrări funerare executată de una din firmele private;
- sesizări cu privire la toaletarea/tăierea unor arbori în cimitirele administrate.

Soluționarea petițiilor telefonice conform procedurii de lucru PL-URB-07 – (pe Standardul SR EN ISO 9001:2015 – Sisteme de management al Calității - Cerințe) „Evaluarea satisfacției clientului, tratarea reclamației și cerințelor legale în vigoare”:

- s-au înregistrat un număr de **53 sesizări/reclamații telefonice** (la Dispeceratul Urban Serv SA);
- s-au înregistrat un număr de **15 solicitări/sesizări/reclamații telefonice** (la secretariatul societății), în urma prestării serviciului de salubritate/deszăpezire căi publice și colectare/transport deșeurilor din municipiul Botoșani și lotul 4 al județului Botoșani.

Concluzii:

Toate petițiile au fost analizate și soluționate în funcție de obiectul respectiv, iar răspunsurile au fost transmise în termen, conform prevederilor legale.

Avizat
Șef Birou Resurse Umane
Elena Anamaria **IVĂNESCU**

Elaborat
Specialist în Relații Publice,
Stela Mariana **RĂCILĂ**