

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

SERVICIU RESURSE UMANE

Nr. 160 / 08.01.2020



Vizat  
Director General,  
Bogdan Ciprian BUHĂIANU

**Raport semestrial privind activitatea de soluționare a petițiilor  
(iulie - decembrie 2019)**

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 **SERVICIU 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 2019 au fost înregistrate **428 petiții**, din care:

- 412 adresate de persoane fizice;
- 16 adresate de persoane juridice;

**Din totalul de petiții adresate în perioada de raportare:**

- 17 au fost soluționate pe serviciul de salubritate;
- 05 au fost soluționate pe serviciul de administrare piețe;
- 15 au fost soluționate pe serviciul de administrare cimitire;
- 0 au fost soluționate pe serviciul colectare și transport deșeuri - lotul 4 județul Botoșani.
- 391 petiții au fost soluționate de Comisia pentru soluționarea cererilor de reconcesionare a locurilor de înhumare;

**Petițiile au fost soluționate pe compartimente astfel :**

- 32 aparținând și Serviciului Resurse Umane;
- 20 aparținând Sector Piețe/Cimitire;
- 04 aparținând Biroului Contracte, Achiziții, Facturare
- 16 aparținând Sector Colectare;
- 01 aparținând Serviciului TPI;
- 391 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.

<b>URBAN SERV S.A. BOTOȘANI</b> Sistemului de Management Integrat C.M.S.S.M. Ordinul 600/2018	<b>SERVICIU RESURSE UMANE</b>	<b>Raport semestrial</b>	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 anumite gospodării individuale (case) din municipiul Botoșani;
- solicitare realizare canal colector pentru levigat în cadrul punctului de colectare a Asociației de Proprietari nr. 31;
- solicitare amplasare recipient;
- solicitare igienizare platformă din cadrul Asociației de Proprietari nr.11.

• **Pe serviciul administrare piețe:**

- solicitare privind închirierea de spațiu comercial în cadrul piețelor administrate;
- solicitare acord privind bransamentul la rețeaua cu apă;
- solicitare reparare chioșc din cadrul sectorului legume/fructe;
- solicitare acces autovehicul în piață în afara programului de acces;
- solicitare de către IPJ Botoșani cu înregistrările video surprinse de camerele de supraveghere amplasate în Piața Centrală.

• **Pe serviciul administrare cimitire:**

- solicitare adeverință;
- solicitări concesiune locuri de înhumare;
- solicitări reconcesiune locuri de înhumare;
- solicitare tăiere arbore în Cimitirul Eternitatea din Municipiul Botoșani;
- solicitare informații cu privire la cimitirele administrate de societatea noastră.

**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 **11** sesizări/reclamații telefonice (la Dispeceratul Urban Serv SA);
- s-au înregistrat un număr de **26** 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 Serviciu Resurse Umane**  
Elena Anamaria IVĂNESCU

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