

URBAN SERV S.A. BOTOȘANI Sistemului de Management Integrat C.M.S.S.O.	COMPARTIMENT MI.C.C.	Raport semestrial	Pag: 1/2	Ed. 2 Rev. 4	Formular Cod : F-12-01/2
---	-------------------------	----------------------	-------------	-----------------	-----------------------------

Compartiment Management Integrat, Calitate, Comunicare

Nr. 204 / 07.01.2016

Raport semestrial privind activitatea de soluționare a petițiilor (iulie-decembrie 2015)

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 Compartimentul Management Integrat, Calitate, Comunicare.

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 2015 au fost înregistrate prin Compartimentul MI.CC 222 petiții, din care:

- 181 adresate de persoane fizice;
- 41 adresate de persoane juridice

Din totalul de petiții adresate în perioada de raportare:

- 28 au fost soluționate pe serviciul de salubritate;
- 23 au fost soluționate pe serviciul de administrare piețe;
- 171 au fost soluționate pe serviciul de administrare cimitire.

Petițiile au fost soluționate pe compartimente astfel:

- 54 aparținând Compartimentului MI.C.C;
- 04 aparținând Birou Contracte
- 07 aparținând Birou Tehnic, Autorizări
- 45 aparținând Departament Dezvoltare;
- 22 aparținând Compartiment Juridic;
- 28 aparținând Director Adjunct;
- 11 aparținând Birou Prognose Programe;
- 10 aparținând Compartimentului Mediu, PPP;

URBAN SERV S.A. BOTOȘANI Sistemului de Management Integrat C.M.S.S.O.	COMPARTIMENT MI.C.C.	Raport semestrial	Pag: 2/2	Ed. 2 Rev. 4	Formular Cod : F-12-01/2
---	-------------------------	----------------------	-------------	-----------------	-----------------------------

- 148 petiții au fost soluționate de Comisia pentru soluționarea cererilor de reconcesionare a locurilor de înhumare;
- 06 petiții au fost redirecționate spre soluționare de către alte instituții publice;
- 03 petiții clasate în conformitate cu prevederile art.7 din O.G. 27/2002;
- 01 petiție colectivă.

Principalele probleme ridicate au fost:

- **Pe serviciul de salubritate:**
 - solicitare raspuns cu privire la relațiile contractuale cu proprietarii care locuiesc în condomenii;
 - solicitare spălare eurocontainere de la punctul de precolectare;
 - cereri revizuire contract prestări servicii;
 - solicitare cutie de compost;
 - cerere - încetare contract prestări servicii;
 - solicitări înlocuire eurocontainere defecte;
 - solicitare schimbare locație punct colectare deșeuri;
 - reclamație cu privire la activitatea de salubritate (stradală);
 - reclamație depozitare gunoi menajer în afara platformei de precolectare.
- **Pe serviciul administrare piețe**
 - solicitare prelungire contract spațiu comercial;
 - solicitări închirieri mese;
 - solicitare spațiu amplasare chioșc;
 - reclamație la adresa unor comercianți;
 - reclamație cu privire la poziționarea cântarului comercianților din piețe;
 - reclamație cu privire la schimbarea locației sectorului „Minibazar”.
- **Pe serviciul administrare cimitire:**
 - solicitare concesionare locuri de veci;
 - solicitare reconcesionare locuri de veci;
 - solicitare asfaltare zonă în Cimitirul Eternitatea;
 - solicitare copie după actele de concesiune a locului de veci;
 - solicitare date privind denumirea monumentelor și operelor comemorative de război din cimitirele municipiului Botoșani.

Legea nu a avut în vedere solicitările verbale formulate direct în audiențe de către persoanele care nu au întocmit petiții scrise.

Soluționarea petițiilor telefonice conform procedurii de lucru PL-URB-07 „Evaluarea satisfacției clientului, tratarea reclamației și cerințelor legale în vigoare”:

- s-au înregistrat un număr de 06 petiții telefonice, petiții salubritate căi publice.

Director General,
Simion DRELCIUC

Șef Compartiment MI.C.C.,
Luminița TIMOFTE

Specialist în Relații Publice,
Stela Mariana Răcilă

URBAN SERV S.A. BOTOȘANI Sistemului de Management Integrat C.M.S.S.O.	COMPARTIMENT M.I.C.C.	Raport semestrial	Pag: 1/2	Ed. 2 Rev. 4	Formular Cod : F-12-01/2
---	--------------------------	----------------------	-------------	-----------------	-----------------------------

Compartiment Management Integrat, Calitate, Comunicare

Nr. 7750 / 29.06.2015

**Raport semestrial privind activitatea de soluționare a petițiilor
(ianuarie-iunie 2015)**

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 Compartimentul Management Integrat, Calitate, Comunicare.

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 ianuarie – iunie 2015 au fost înregistrate 294 petiții, din care:

- 269 adresate de persoane fizice;
- 25 adresate de persoane juridice

Din totalul de petiții adresate în perioada de raportare:

- 18 au fost soluționate pe serviciul de salubritate;
- 34 au fost soluționate pe serviciul de administrare piețe;
- 29 au fost soluționate pe serviciul de administrare cimitire.

Petițiile au fost soluționate pe compartimente astfel:

- 64 aparținând Compartimentului M.I.C.C;
- 12 aparținând Birou Contracte;
- 05 aparținând Formație Administrare Cimitire;
- 05 aparținând Birou Tehnic, Autorizări;
- 03 aparținând Secție colectare deșeuri și logistică ;
- 63 aparținând Departament Dezvoltare;
- 28 aparținând Compartiment Juridic;
- 18 aparținând Director Adjunct;

URBAN SERV S.A. BOTOȘANI Sistemului de Management Integrat C.M.S.S.O.	COMPARTIMENT M.I.C.C.	Raport semestrial	Pag: 2/2	Ed. 2 Rev. 4	Formular Cod : F-12-01/2
---	--------------------------	----------------------	-------------	-----------------	-----------------------------

- 213 petiții au fost soluționate de Comisia pentru soluționarea cererilor de reconcesionare a locurilor de înhumare;
- 07 petiții au fost redirectionate spre soluționare de către alte instituții publice;
- 01 clasată în conformitate cu prevederile art.7 din O.G. 27/2002;
- 01 petiție colectivă.

Principalele probleme ridicate au fost:

- Pe serviciul de salubritate:
 - cereri revizuire contract prestări servicii;
 - solicitare cutie de compost;
 - încetare contract prestări servicii;
 - solicitări înlocuire eurocontainere defecte;
 - solicitare schimbare locație punct colectare deșeuri;
- Pe serviciul administrare piețe
 - reclamație cu privire la calitatea produselor vândute în piață;
 - solicitare folosirii unui „Permis de liberă trecere” pentru mai multe autovehicule;
 - solicitare prelungire contract spațiu comercial;
 - solicitări închirieri mese;
 - solicitare spațiu amplasare chioșc;
 - solicitare documente necesare în instanță;
 - reclamație la adresa unor comercianți;
 - solicitare amplasare benner în Piața Centrală.
- Pe serviciul administrare cimitire:
 - tăierea/toaletarea copacilor bătrâni din cimitir;
 - concesionare locuri de veci;
 - solicitare scutire plată loc de veci;
 - reconcesionare locuri de veci;
 - reclamație profanare mormânt;
 - solicitare încheiere contract execuție monumente funerare;
 - solicitare amplasare spațiu comercial.

Legea nu a avut în vedere solicitările verbale formulate direct în audiențe de către persoanele care nu au întocmit petiții scrise.

- Soluționarea petițiilor telefonice conform procedurii de lucru PL-URB-07 „Evaluarea satisfacției clientului, tratarea reclamației și cerințelor legale în vigoare”:
- s-au înregistrat un număr de 07 petiții telefonice, petiții salubritate căi publice.

Director General
Simion DREL CIBO



Șef Compartiment M.I.C.C.
Luminița TIMOFTE

Specialist în Relații Publice,
Stela Mariana Răcilă