

URBAN SERV S.A. BOTOȘANI Sistemul 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. 338, 09/01/2017



Vizat
Director General,
Simion DRELCIUC

Raport semestrial privind activitatea de soluționare a petițiilor (iulie – decembrie 2016)

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 2016 au fost înregistrate 297 petiții, din care:

- 265 adresate de persoane fizice;
- 32 adresate de persoane juridice

Din totalul de petiții adresate în perioada de raportare:

- 22 au fost soluționate pe serviciul de salubritate;
- 13 au fost soluționate pe serviciul de administrare piețe;
- 262 au fost soluționate pe serviciul de administrare cimitire.

Petițiile au fost soluționate pe compartimente astfel:

- 68 aparținând și Compartimentului M.I.C.C;
- 04 aparținând Birou Contracte;
- 01 aparținând Birou Tehnic, Autorizări;
- 49 aparținând Departament Dezvoltare;
- 19 aparținând Șef Sector Salubritate- Colectare- Logistică;

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
--	----------------------------------	------------------------------	---------------------	-------------------------	-------------------------------------

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

Principalele probleme ridicate au fost:

- **Pe serviciul de salubritate:**
 - solicitări înlocuire eurocontainere defecte;
 - solicitare colectare deșeuri;
 - solicitare ridicare definitivă recipient metallic din cadrul asociației;
 - solicitare intervenție în colectarea deșeurilor pe teritoriul privat;
 - solicitare unitate individuală de compostare;
 - solicitare remedierea problemelor din cadrul platformei de colectare;
 - solicitare colectare deșeuri biodegradabile;
 - reclamație cu privire la salubritatea zonelor din cadrul asociației.
- **Pe serviciul administrare piețe**
 - solicitare rezervare spațiu în Piața Centrală;
 - solicitare rezervare mese în Piața Centrală;
 - solicitări rezervare spațiu în Piața Centrală pentru comercializare brazi;
 - solicitare negociere chirie pe contractele de închiriere din Hala de carne;
 - solicitare spațiu pentru comercializare păsări vii de către persoane fizice în Piața Centrală.
- **Pe serviciul administrare cimitire:**
 - tăierea/toaletarea copacilor bătrâni din cimitir;
 - solicitări concesionare locuri de înhumare;
 - solicitare întreținere căi de acces cimitire;
 - solicitare eliberare adeverință cu privire la titlatura locului de înhumare;
 - solicitare înstrăinare loc de înhumare;
 - solicitare adeverință pentru construcție cavou;
 - sesizare cu privire la întreținerea curățeniei și aspectului Cimitirului Pacea.

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 16 petiții telefonice, petiții salubritate căi publice și colectare deșeuri (nerespectarea graficelor de colectare a deșeurilor menajere la case, cauza fiind interzicerea accesului autovehiculului pe strada respectiva datorită asfaltării, reclamație asociației de proprietari cu privire la ridicarea deșeurilor biodegradabile, cauza fiind accesul îngreunat de staționarea mașinilor proprietate privată).

Șef Compartiment M.I.C.C.,
Luminita TIMOFTE

Specialist în Relații Publice,
Stela-Mariana Răcilă