

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

## SERVICIU RESURSE UMANE

Nr. 443 / 12.01.2018

Vizat  
Director General,  
Simion DRELCIUC

### Raport semestrial privind activitatea de soluționare a petițiilor (Iulie – decembrie 2017)

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 2017 au fost înregistrate **325 petiții**, din care:

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

Din totalul de petiții adresate în perioada de raportare:

- 30 au fost soluționate pe serviciul de salubritate;
- 03 au fost soluționate pe serviciul de administrare piețe;
- 292 au fost soluționate pe serviciul de administrare cimitire.

Petițiile au fost soluționate pe compartimente astfel :

- 50 aparținând și Compartimentului M.I.C.C;
- 01 aparținând și Serviciului Resurse Umane;
- 06 aparținând Biroului Contracte;
- 03 aparținând Biroului Tehnic, Autorizări;
- 22 aparținând Departamentului Dezvoltare;
- 01 aparținând Sector Piețe/Cimitire
- 19 aparținând Sector Salubritate – Colectare - Logistică;
- 03 aparținând Compartimentului Juridic;
- 02 aparținând Compartimentului Mediu, Prevenire;
- 265 petiții au fost soluționate de Comisia pentru soluționarea cererilor de reconcesionare a locurilor de înhumare;

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

- 03 petiții colective;
- 07 petiții care au fost redirecționate spre soluționare de către alte instituții publice;
- 02 petiții clasate în conformitate cu prevederile art.7 din O.G. 27/2002;

**Principalele probleme ridicate au fost:**

• **Pe serviciul de salubritate:**

- solicitări înlocuire eurocontainere defecte;
- solicitări colectare deșeuri menajere;
- solicitare igienizare și împrejmuirea platformelor de colectare;
- solicitare amplasare container pentru depozitarea DEEE-urilor;
- solicitare anexă la contract;
- solicitare colectare deșeuri din construcții și demolări;
- solicitare colectare deșeuri biodegradabile;
- solicitare colectare deșeuri folie multistrat;
- solicitare colectare polistiren expandat;
- solicitare privind justificarea tarifului aplicat pentru colectarea deșeurilor de către operator;
- reclamație cu privire la salubritatea căilor publice din mun. Botoșani;
- reclamație cu privire la colectarea deșeurilor.

• **Pe serviciul administrare piețe:**

- solicitare rezervare spațiu în Piața Viilor;
- solicitare privind luarea măsurilor necesare în vederea eliminării neregulilor cu privire la instalația de detectare -semnalizare-alarmare-incendiu (IDSA) în Piața Viilor;
- sesizare nereguli cu privire la marfa rămasă depozitată pe mese, după terminarea programului, în Piața Viilor.

• **Pe serviciul administrare cimitire:**

- solicitări tăierea/toaletarea arborilor bătrâni din cimitir;
- solicitări concesionare locuri de înhumare;
- solicitări reconcesionare locuri de înhumare;
- solicitare refacere monumente funerare distruse în urma calamităților naturale;
- solicitări adeverințe;
- solicitare cu privire la situația creată în Cimitirul militarilor sovietici în cazul profanării de morminte;
- sesizare refacere monument funerar distrus în urma tăierii arborilor din cimitir;
- sesizare cu privire la întreținerea curățeniei și aspectului Cimitirului Eternitatea.

**Soluționarea petițiilor telefonice conform procedurii de lucru PL-URB-07 – (pe Standardul SR EN ISO 9001:2008 – Sisteme de management al Calității - Cerințe) „Evaluarea satisfacției clientului, tratarea reclamației și cerințelor legale în vigoare”:**

- s-au înregistrat un număr de 14 reclamații telefonice, în urma prestării serviciului de salubritate căi publice și colectare deșeuri (reclamații privind comportamentul unor angajați, colectarea deșeurilor, aglomerarea pavimentului platformei cu deșeuri, schimbarea eurocontinerelor defecte).

În cadrul punctului de lucru din orașul Bucecea, Jud. Botoșani nu s-au înregistrat petiții sau reclamații/sesizări telefonice de la utilizatorii serviciului de colectare – transport deșeuri de pe raza orașului.

Avizat  
Șef Serviciu Resurse Umane  
Elena Anamaria IVĂNESCU

Elaborat  
Specialist în Relații Publice,  
Stela Mariana RĂCILĂ