

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

**SERVICIU RESURSE UMANE**

Nr. 301 / 09.01.2019

Vizat  
Director General,  
Simion **DRELICIUC**



**Raport semestrial privind activitatea de soluționare a petițiilor  
(iulie - decembrie 2018)**

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 2018** au fost înregistrate **440 petiții**, din care:

- **402** adresate de persoane fizice;
- **38** adresate de persoane juridice;

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

- **38** au fost soluționate pe serviciul de salubritate;
- **07** au fost soluționate pe serviciul de administrare piețe;
- **386** au fost soluționate pe serviciul de administrare cimitire;
- **09** au fost soluționate pe serviciul colectare și transport deșeurilor - lotul 4 județul Botoșani.

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

- **81** aparținând și Serviciului Resurse Umane;
- **02** aparținând Serviciului Tehnic, Producție, Investiții;
- **393** aparținând Sector Piețe/Cimitire;
- **01** aparținând Sector Salubritate, Dezapezire;
- **42** aparținând Sector Colectare;
- **02** aparținând Serviciului S.U.;

**354** petiții au fost soluționate de Comisia pentru soluționarea cererilor de reconcesionare a locurilor de înhumare;

- **02** petiții colective;
- **02** petiții clasate în conformitate cu prevederile art.7 din O.G. 27/2002.

**Principalele probleme ridicate au fost:**

- **Pe serviciul de salubritate:**
  - sesizare nereguli privind activitatea de colectare a deșeurilor reciclabile;
  - solicitări colectare deșeurilor menajere, textile, voluminoase, biodegradabile



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

- solicitare primire în folosință unitate individuală de compostare;
  - sesizări privind nerespectarea graficului de colectare a deșeurilor menajere;
  - solicitare înlocuire/reparare eurocontainere metalice;
  - sesizare nereguli în prestarea serviciului de salubritate căi publice
  - solicitare colectare deșeuri biodegradabile;
  - sesizare din partea Poliției Locale a municipiului Botoșani în urma activității de monitorizare a platformelor de colectare deșeuri menajere;
  - sesizare cu privire la comportamentul unui angajat al societății;
  - reclamație cu privire la prestarea serviciului de dezapezire.
- **Pe serviciul administrare piețe:**
    - sesizare privind nereguli în activitatea de comerț din Piața Centrală;
    - sesizare privind furturile din Piața Centrală;
    - sesizare cu privire la comportamentul angajaților de la paza din Piața Centrală;
    - solicitare închiriere masă în Piața Centrală;
    - solicitare racordare chioșc la rețeaua de canalizare din Piața Viilor;
    - solicitare informare cu privire la taxa pentru accesul autovehiculelor în parcarile din piețe;
    - sesizare nereguli cu privire la închirierea unei mese în Piața Centrală.
  - **Pe serviciul administrare cimitire:**
    - solicitări privind tăierea arborilor bătrâni din cimitir;
    - solicitări concesionare locuri de înhumare;
    - solicitări reconcesionare locuri de înhumare;
    - sesizare cu privire la dispunerea măsurilor de igienizare a zonei nou amenajate din Cimitirul Pacea;
    - sesizare cu privire la întreținerea și conservarea operelor comemorative din Cimitirul Pacea
    - solicitări privind îndepărtarea (cosirea) vegetației din cimitire, precum și igienizarea unor locații din cadrul cimitirelor administrate;
    - solicitare privind tăierea unui arbore din cimitir, cu exprimarea acordului de a plăti contravaloarea serviciului prestat.
  - **Pe serviciul colectare și transport deșeuri lotul 4 județul Botoșani:**
    - solicitare informații privind starea bunurilor concesionate din lotul 4.
    - sesizări cu privire la nerespectarea graficului de colectare și transport deșeuri;
    - sesizare cu privire la nerespectarea graficului de colectare;
  - În cadrul punctului de lucru din orașul Bucecea, jud. Botoșani:
    - nu s-au înregistrat petiții și solicitări telefonice.

**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 **35 reclamații telefonice (la Dispeceratul Urban Serv SA);**
  - s-au înregistrat un număr de **62 reclamații telefonice (la secretariatul societății),**
- în urma prestării serviciului de salubritate/dezapezire căi publice și colectare/transport deșeuri 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 RĂCIL \*