

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

**BIROU RESURSE UMANE**

Nr. 319 / 13 01 2022

Vizat  
Director General,  
**Mihail Gabriel TANASĂ**
**Raport semestrial privind activitatea de soluționare a petițiilor**  
**(iulie - decembrie 2021)**

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 **BIROU 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 2021** au fost înregistrate **7 petiții**, din care:

- **2** adresate de persoane fizice;
- **5** adresate de persoane juridice;

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

- **0** au fost soluționate pe serviciul de salubritate;
- **2** au fost soluționate pe serviciul colectare/transport deșeuri zona IV;
- **5** au fost soluționate pe serviciul colectare/transport deșeuri municipiul Botoșani.

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

- **05** aparținând și Biroului Resurse Umane;
- **02** aparținând Serviciului Tehnic, Producție, Investiții
- **01** petiții redirecționate către alte instituții
- **01** 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>BIROU 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 colectare/transport deșeuri mun. Botoșani:**
  - sesizare privind scurgerea levigatului în timpul procedurii colectării deșeurilor în cadrul platformei din Aleea Viilor nr. 2;
  - solicitare schimbare recipient la gospodării individuale –case;
  - solicitare igienizare platformă colectare deșeuri din str. Octavian Băncilă;
  - solicitare copii procese verbale prestării servicii întreținere platformă de colectare , de către o asociație de proprietari;
  - solicitare comunicare tarif taxă de salubritate
- **Pe serviciul de colectare/transport deșeuri zona IV:**
  - sesizări privind nerespectarea graficului de colectare în cadrul UAT Todireni și UAT Roma.

**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 **15 sesizări/reclamații telefonice (la Dispeceratul Urban Serv SA);**
- s-au înregistrat un număr de **02 solicitări/sesizări/reclamații telefonice (la secretariatul societății),** în urma prestării serviciului de salubritate/deszăpezire 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 Birou Resurse Umane**  
Elena Anamaria IVĂNESCU

**Elaborat**  
**Specialist resurse umane,**  
Stela Mariana RĂCILĂ