

S.C. URBAN SERV S.A. BOTOȘANI Sistemul de Management Integrat C.M.S.S.C.	Compartiment: M.I.C.C	Document: Raport semestrial	Pag. 1/2	Ed. 2 Rev. 3	Formular Cod : F-12-01/2
---	----------------------------------	--	---------------------	-------------------------	---

Compartiment Management Integrat, Calitate, Comunicare

Nr. **7308** / 11.07.2014

Raport semestrial privind activitatea de soluționare a petițiilor (ianuarie-iunie 2014)

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 autoritatilor 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 2014 au fost înregistrate 34 petiții, din care:

- 29 adresate de persoane fizice;
- 5 adresate de persoane juridice.

Din totalul de 34 petiții adresate în perioada de raportare:

- 3 au fost soluționate pe serviciul de salubritate;
- 4 au fost soluționate pe serviciul de administrare piețe;
- 17 au fost soluționate pe serviciul de administrare cimitire.

Petițiile au fost soluționate pe compartimente astfel:

- 34 aparținând Compartimentului MICC;
- 21 aparținând Departament Dezvoltare;
- 34 aparținând Compartiment Juridic;
- 3 aparținând Director Adjunct;
- 1 aparținând Reprezentant de mediu.
- 278 petiții au fost soluționate de Comisia pentru soluționarea cererilor de reconcesionare a locurilor de înhumare;
- 7 petiții au fost redirectionate spre soluționare de către alte instituții publice;
- 1 petiție clasată în conformitate cu prevederile art.7 din O.G. 27/2002.

Principalele probleme ridicate au fost:

- Pe serviciul de salubritate:
 - pe timpul iernii dezăpezire căi de acces;
 - cereri amplasare container de mari dimensiuni;
 - neclarități cu programul de colectare deșeuri menajere și asimilabile de la case.
- Pe serviciul administrare piețe:
 - expunerea și vânzarea produselor pe căile de acces;
 - comercianții nu păstrează curățenia;
 - nerespectarea programului din parcare supraterană.
- Pe serviciul administrare cimitire:
 - tăierea copacilor bătrâni din cimitir;
 - neigienizarea toaletelor și trotuarelor din cimitire;
 - concesionare locuri de veci;
 - clarificarea tarifelor din cimitire;
 - reconcesionare locuri de veci.

Legea nu a avut în vedere solicitările verbale formulate telefonic sau 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 63 petiții telefonice:

- 58 petiții dezăpezire căi publice;
- 5 petiții salubritate căi publice.

Director General,
Simion DRELCIUC

Șef Compartiment MI.C.C,
Luminița TIMOFTE



Specialist în Relații Publice,
Elena Anamaria IVĂNESCU