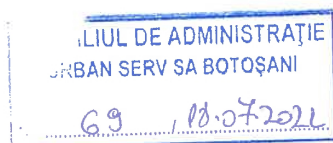


Pf. 8

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

BIROU RESURSE UMANE

Nr. 6451 / 12 07 2022



Vizat
Director General,
Mihail Gabriel TANASĂ

**Raport semestrial privind activitatea de soluționare a petițiilor
(ianuarie -iunie 2022)**

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 **ianuarie - iunie 2022** au fost înregistrate **3 petiții**, din care:

- 1 adresate de persoane fizice;
- 2 adresate de persoane juridice;

Din totalul de petiții adresate în perioada de raportare:

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

Petițiile au fost soluționate pe compartimente astfel :

- 1 aparținând și Biroului Resurse Umane;
- 2 aparținând Serviciului Tehnic, Producție, Investiții

URBAN SERV S.A. BOTOȘANI Sistemului de Management Integrat C.M.S.S.M. Ordinul 600/2018	BIROU RESURSE UMANE	Raport semestrial	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:**
 - solicitare informații referitoare la plata taxei de salubritate;
 - sesizare privind neconformitatea deșeurilor reciclabile colectate pe raza unor UAT-uri din județul Botoșani;
- **Pe serviciul de colectare/transport deșeuri zona IV:**
 - solicitare privind programul de colectare a deșeurilor selective pe raza UAT Cristești.

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 **5 sesizări/reclamații telefonice (la Dispeceratul Urban Serv SA);**
- s-au înregistrat un număr de **3 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**