

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

SERVICIU RESURSE UMANE

Nr. 8081 / 08 07 2019



Vizat  
Director General,  
Bogdan Ciprian BUHĂIANU

Raport semestrial privind activitatea de soluționare a petițiilor  
(ianuarie – iunie 2019)

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 și regiilor 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 2019 au fost înregistrate **466 petiții**, din care:

- 437 adresate de persoane fizice;
- 28 adresate de persoane juridice;

Din totalul de petiții adresate în perioada de raportare:

- 16 au fost soluționate pe serviciul de salubritate;
- 15 au fost soluționate pe serviciul de administrare piețe;
- 434 au fost soluționate pe serviciul de administrare cimitire;
- 0 au fost soluționate pe serviciul colectare și transport deșeuri - lotul 4 județul Botoșani.

Petițiile au fost soluționate pe compartimente astfel :

- 42 aparținând și Serviciului Resurse Umane;
- 31 aparținând Sector Piețe/Cimitire;
- 03 aparținând Sector Salubritate, Deszăpezire;
- 07 aparținând Sector Colectare;
- 03 aparținând Serviciului S.U.;
- 418 petiții au fost soluționate de Comisia pentru soluționarea cererilor de reconcesionare a locurilor de înmormântare;

în mormântare;

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

Principalele probleme ridicate au fost:

- Pe serviciul de salubritate:
- sesizări privind nerespectarea graficului de colectare a deșeurilor menajere;

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

- solicitări colectare deșeuri vegetale;
  - solicitări înlocuire recipient;
  - solicitare scutire taxă de salubritate;
  - sesizare neregulă în prestarea serviciului de salubritate căi publice;
  - solicitare colectare deșeuri biodegradabile;
- **Pe serviciul administrare piețe:**
    - solicitări privind rezervarea de mese și închirieri de spații comerciale în cadrul piețelor administrate;
    - sesizare citire incorectă a indexului de la contorul de energie electrică;
    - sesizare cu privire la neigienizarea unor spații din Hala de Carne din Piața Centrală;
    - solicitare privind programul de lucru al Halei de Legume din Piața Centrală;
    - solicitare privind comunicarea prețurilor cu amănuntul la anumite produse, practicate în piețele administrate;
    - solicitare scutire plată chirie;
    - solicitare de către IPJ Botoșani cu persoanele care au rezervat mese în sectorul legume - Piața Centrală.
  - **Pe serviciul administrare cimitire:**
    - solicitări privind tăierea arborilor bătrâni din cimitir;
    - solicitări concesionare locuri de înhumare;
    - solicitări reconcesionare locuri de înhumare;
    - solicitare deshumare;
    - solicitare aprobare a unei construcții provizorii pe locul de înhumare concesionat.
  - 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 **12 sesizări/reclamații telefonice (la Dispeceratul Urban Serv SA);**
  - s-au înregistrat un număr de **30 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 Serviciu Resurse Umane  
Elena Anamaria IVĂNESCU

**Elaborat**  
Specialist în Relații Publice,  
Stela Mariana RĂCILĂ