

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. 4840 / 05.07.2021

Vizat  
Director General,  
Mihail Gabriel TANASĂ



**Raport semestrial privind activitatea de soluționare a petițiilor  
(ianuarie – iunie 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 **ianuarie – iunie 2021** au fost înregistrate **84 petiții**, din care:

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

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

- **07** au fost soluționate pe serviciul de salubritate;
- **07** au fost soluționate pe serviciul colectare/transport deșeuri;
- **03** au fost soluționate pe serviciul de administrare cimitire;
- **67** au fost soluționate de Comisia pentru soluționarea cererilor de reconcesionare a locurilor de înhumare;

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

- **17** aparținând și Biroului Resurse Umane;
- **07** aparținând Sectorului Salubritate;
- **07** aparținând Sectorului Colectare;
- **01** aparținând Serviciului Tehnic, Producție, Investiții
- **67** aparținând Comisiei pentru soluționarea cererilor de reconcesionare a locurilor de înhumare;
- **02** petiții redirectionate 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.</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: 2/2	Ed. III Rev. 0	Formular Cod : F-12-01/2
---	--	------------------------------------	-------------	-------------------	-----------------------------

Principalele probleme ridicate au fost:

- **Pe serviciul de salubritate:**
  - sesizări privind dezapezirea stațiilor de autobuz și trecerile de pietoni din municipiul Botoșani;
  - sesizare privind prestarea serviciului de salubritate în anumite zone din municipiul Botoșani
  
- **Pe serviciul de colectare:**
  - solicitare modificare grafic de colectare din partea unui petent, reclamând că este deranjat de zgomotul produs de utilajele societății noastre în momentul prestării serviciului;
  - solicitare depozitare deșeurilor voluminoase și din construcții/demolări.
  - solicitare închiriere recipiente pentru depozitare deșeurilor vegetale
  
- **Pe serviciul administrare cimitire:**
  - solicitări concesiune locuri de înmormântare;
  - sesizări cu privire la tăierea unui arbore în Cimitirul Eternitatea.

**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 **44 sesizări/reclamații telefonice** (la Dispeceratul Urban Serv SA);
- s-au înregistrat un număr de **09 solicitări/sesizări/reclamații telefonice** (la secretariatul societății), în urma prestării serviciului de salubritate/dezapezire căi publice și colectare/transport deșeurilor 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 în Relații Publice,**  
**Stela Mariana RĂCILĂ**