

URBAN SERV S.A. BOTOȘANI Sistemului de Management Integrat C.M.S.S.O.	COMPARTIMENT MI.C.C.	Raport semestrial	Pag: 1/2	Ed. 2 Rev. 4	Formular Cod : F-12-01/2
---	-------------------------	----------------------	-------------	-----------------	-----------------------------

Compartiment Management Integrat, Calitate, Comunicare

Nr. 8811 / 08.07.2016



Vizat
Director General,
Simion DRELICIUC

**Raport semestrial privind activitatea de soluționare a petițiilor
(ianuarie-iunie 2016)**

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 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 2016 au fost înregistrate 361 petiții, din care:

- 311 adresate de persoane fizice;
- 50 adresate de persoane juridice

Din totalul de petiții adresate în perioada de raportare:

- 35 au fost soluționate pe serviciul de salubritate;
- 32 au fost soluționate pe serviciul de administrare piețe;
- 294 au fost soluționate pe serviciul de administrare cimitire.

Petițiile au fost soluționate pe compartimente astfel:

- 83 aparținând și Compartimentului MI.C.C.;
- 09 aparținând Birou Contracte;
- 06 aparținând Birou Tehnic, Autorizări;
- 67 aparținând Departament Dezvoltare;
- 20 aparținând Compartiment Juridic;
- 32 aparținând Director Adjunct;

URBAN SERV S.A. BOTOȘANI Sistemului de Management Integrat C.M.S.S.O.	COMPARTIMENT M.I.C.C.	Raport semestrial	Pag: 2/2	Ed. 2 Rev. 4	Formular Cod : F-12-01/2
---	---------------------------------	-----------------------------	-------------	-----------------	-----------------------------

- **259** petiții au fost soluționate de Comisia pentru soluționarea cererilor de reconcesionare a locurilor de înhumare;
- **13** petiții au fost redirecționate spre soluționare de către alte instituții publice;
- **03** clasată în conformitate cu prevederile art.7 din O.G. 27/2002;
- **04** petiție colectivă.

Principalele probleme ridicate au fost:

- **Pe serviciul de salubritate:**
 - solicitare închiriere container ;
 - solicitări înlocuire eurocontainere defecte;
 - solicitare colectare deșeurii ;
 - solicitare colectare deșeurii de echipamente electrice și electronice de la domiciliu;
 - solicitări înlocuire eurocontainere defecte;
 - solicitare împrejmuire platformă de colectare;
 - solicitare unitate individuală de compostare;
 - reclamație depozitare gunoi menajer în afara platformei de precollectare;
 - reclamație nerespectarea graficului de colectare a deșeurilor menajere.
- **Pe serviciul administrare piețe**
 - solicitare rezervare spațiu în Piața Centrală;
 - solicitare rezervare mese în Piața Centrală;
 - solicitare imagini înregistrate de camerele de supraveghere amplasate în Piața Centrală;
 - solicitare comunicare prețuri cu amănuntul la anumite produse, practicate în piețele din municipiul Botoșani;
 - sesizare cu privire la comportamentul comercianților de flori din Piața Centrală;
 - solicitări rezervări mese și spații în Piața Centrală;
 - solicitare imagini înregistrate de camerele de supraveghere amplasate în Piața Centrală;
 - solicitare schimbare profil activitate a spațiului CLF3 din Piața Viilor;
 - reclamație la adresa unor comercianți.
- **Pe serviciul administrare cimitire:**
 - tăierea/toaletarea copacilor bătrâni din cimitir;
 - concesionare locuri de veci;
 - solicitare scutire plată loc de veci;
 - solicitare întreținere căi de acces cimitire;
 - solicitare măsuri pentru reducerea numărului de cicri din cimitirul Eternitatea;
 - solicitare înhumare urnă cu cenușă;
 - solicitare deshumare;
 - solicitare împrejmuire gard latura estică, vecinătate Oficiul Fitosanitar Botoșani, a Cimitirului Eternitatea;

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 02 petiții telefonice, petiții salubritate căi publice și colectare deșeurii.

Șef Compartiment M.I.C.C.,
Luminița TIMOFTE

Specialist în Relații Publice,
Stela Mariana Răcilă