

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

Compartiment Management Integrat, Calitate, Comunicare

Nr. 8596, 07.07.2017

Vizat
Director General,
Simion DRELCIUC



Raport semestrial privind activitatea de soluționare a petițiilor (ianuarie - iunie 2017)

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 2017 au fost înregistrate 385 petiții, din care:

- 351 adresate de persoane fizice;
- 34 adresate de persoane juridice;

Din totalul de petiții adresate în perioada de raportare:

- 33 au fost soluționate pe serviciul de salubritate;
- 08 au fost soluționate pe serviciul de administrare piețe;
- 344 au fost soluționate pe serviciul de administrare cimitire.

Petițiile au fost soluționate pe compartimente astfel:

- 52 aparținând și Compartimentului M.I.C.C;
- 02 aparținând Birou Contracte;
- 07 aparținând Birou Tehnic, Autorizări;
- 26 aparținând Departament Dezvoltare;
- 09 aparținând Șef Sector Salubritate- Colectare- Logistică;

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

- 325 petiții au fost soluționate de Comisia pentru soluționarea cererilor de reconcesionare a locurilor de înhumare;
- 02 petiții colective.

Principalele probleme ridicate au fost:

- **Pe serviciul de salubritate:**
 - solicitări înlocuire eurocontainere defecte;
 - solicitări colectare deșeurilor;
 - solicitare comunicare estimativă a cantităților de deșeurilor colectate în anul 2017;
 - solicitări completare chestionare;
 - solicitări oferte contractuale;
 - solicitare intervenție în colectarea deșeurilor pe teritoriul privat;
 - solicitare remedierea problemelor din cadrul platformei de colectare;
 - solicitare colectare deșeurilor biodegradabile;
 - solicitare privind justificarea tarifului aplicat pentru colectarea deșeurilor de către operator;
 - solicitare privind temeiul legal al aplicării taxei de salubritate;
 - reclamație cu privire la prestarea serviciului de dezapezire în municipiul Botoșani.
- **Pe serviciul administrare piețe:**
 - solicitare rezervare spațiu în Piața Centrală;
 - solicitare rezervare mese în Piața Centrală;
 - solicitare amplasare șelă pe sediul Administrației Pieței Viilor;
 - solicitare igienizare spațiu;
 - solicitare spațiu pentru comercializare păsări vii, de către persoane fizice, în Piața Centrală.
- **Pe serviciul administrare cimitire:**
 - solicitări tăierea/toaletarea arborilor bătrâni din cimitir;
 - solicitări concesionare locuri de înhumare;
 - solicitări reconcesionare locuri de înhumare;
 - solicitare deshumare;
 - solicitare înstrăinare loc de înhumare;
 - solicitare cu privire la întreținerea spațiilor comemorative din cimitire;
 - sesizare cu privire la înmulțirea numărului de ciori din Cimitirul Eternitatea;
 - sesizare cu privire la întreținerea curățeniei și aspectului Cimitirului Pacea;
 - interpelare consilier local.

Soluționarea petițiilor telefonice conform procedurii de lucru PL-URB-07 –
(pe Standardul SR EN ISO 9001:2008 – Sisteme de management al Calității - Cerințe)
„Evaluarea satisfacției clientului, tratarea reclamației și cerințelor legale în vigoare”:

- s-au înregistrat un număr de 12 petiții telefonice, petiții salubritate căi publice și colectare deșeurilor (reclamații privind comportamentul unor angajați, prestarea serviciului de dezapezire, colectarea deșeurilor, aglomerarea pavimentului platformei cu deșeurilor, schimbarea eurocontinerelor defecte).

Șef Compartiment MI.C.C.,
Luminița TIMOȚE

Specialist în Relații Publice,
Stela Mariana RĂCILĂ