

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

SERVICIU RESURSE UMANE

Nr. 8445 / 10.07.2018



Vizat
Director General,
Simion DRELCIUC

Raport semestrial privind activitatea de soluționare a petițiilor (ianuarie – iunie 2018)

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 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 2018** au fost înregistrate **418 petiții**, din care:

- 403 adresate de persoane fizice;
- 15 adresate de persoane juridice;

Din totalul de petiții adresate în perioada de raportare:

- 31 au fost soluționate pe serviciul de salubritate;
- 06 au fost soluționate pe serviciul de administrare piețe;
- 377 au fost soluționate pe serviciul de administrare cimitire;
- 04 au fost soluționate pe serviciul colectare și transport deșeuri - lotul 4 județul Botoșani.

Petițiile au fost soluționate pe compartimente astfel :

- 411 aparținând și Serviciului Resurse Umane;
- 02 aparținând Serviciului Tehnic, Producție, Investiții;
- 383 aparținând Sector Piețe/Cimitire;
- 04 aparținând Sector Salubritate, Dezăpezire;
- 19 aparținând Sector Colectare;
- 04 aparținând Serviciului S.U.;
- 01 aparținând Biroului Contracte, Facturare, Încasare Debite;
- 02 aparținând Compartimentului Juridic.
- 363 petiții au fost soluționate de Comisia pentru soluționarea cererilor de reconcesionare a locurilor de înhumare;
 - 02 petiții colective;
 - 02 petiții clasate în conformitate cu prevederile art.7 din O.G. 27/2002.

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

Principalele probleme ridicate au fost:

• **Pe serviciul de salubritate:**

- sesizare nereguli privind activitatea de colectare a deșeurilor reciclabile;
- solicitări colectare deșeuri menajere;
- solicitare primire în folosință unitate individuală de compostare;
- sesizări privind nerespectarea programului de colectare a deșeurilor menajere;
- solicitare înlocuire/reparare eurocontainere metalice;
- sesizare nereguli în prestarea serviciului de salubritate căi publice
- solicitare colectare deșeuri biodegradabile;
- sesizare din partea UAT a municipiului Botoșani în urma activității de monitorizare a platformelor de colectare deșeuri menajere;
- sesizare cu privire la comportamentul unui angajat al societății;
- sesizare privind disconfortul creat cauzat de mirosul autovehiculelor din gara societății;
- solicitare colectare deșeuri voluminoase.

• **Pe serviciul administrare plețe:**

- solicitare privind respectarea măsurilor în ceea ce privește prevenirea răspândirii bolii pesta porcină africană;
- solicitare închiriere spațiu;
- solicitare închiriere masă în Piața Centrală;
- solicitare demersuri legale asupra chioșcurilor cu contractele expirate amplasate în Piața Centrală,
- solicitare decolmatare câmin scurgere din cadrul platformei colectare deșeuri.

• **Pe serviciul administrare cimitire:**

- solicitări privind tăierea arborilor bătrâni din cimitir;
- solicitări concesionare locuri de înhumare;
- solicitări reconcesionare locuri de înhumare;
- solicitare igienizare zonei din preajma locului de înhumare în Cimitirul Pacea;
- solicitare privind fundamentarea tarifelor pentru servicii administrare cimitire și serviciile de înhumare/deshumare propuse în proiectul de aprobare ROF -ului serviciului administrare cimitire.

• **Pe serviciul colectare și transport deșeuri lotul 4 județul Botoșani:**

- solicitare privind completare date în gestiunea ambalajelor și deșeurilor de ambalaj;
- sesizări cu privire la nerespectarea graficului de colectare și transport deșeuri.

• **În cadrul punctului de lucru din orașul Bucecea, jud. Botoșani:**

- nu s-au înregistrat petiții;
- s-au înregistrat 03 solicitări telefonice privind încheiere contracte.

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 29 reclamații telefonice (la Dispeceratul Urban Serv SA), în urma prestării serviciului de salubritate căi publice și colectare/transport deșeuri din municipiul Botoșani și lotul 4 al județului Botoșani (reclamații privind comportamentul unor angajați, colectarea deșeurilor, aglomerarea pavimentului platformei cu deșeuri, schimbarea eurocontainerelor defecte, prestarea serviciului de dezapezire).

Avizat

Șef Serviciu Resurse Umane
Elena Anamaria IVĂNESCU

Elaborat

Specialist în Relații Publice,
Stela Mariana RĂCILĂ