

II. În privința modului de soluționare a petițiilor, situația se prezintă astfel:

- a. petiții soluționate în termenul legal de către compartimentele de specialitate ale CT BUS S.A.: 250;
- b. petiții direcționate spre competența soluționare altor autorități și instituții publice abilitate: 0;
- c. petiții clasate în temeiul art. 7 din O.G. nr. 27/2002 (petițiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de indentificare a petiționarului): 5;
- d. petiții clasate în temeiul art. 10 (2) din O.G. nr. 27/2002 (dacă după trimiterea răspunsului se primește o nouă petiție de la același petiționar ori de la o autoritate sau instituție publică greșit sesizată, cu același conținut): 0.

III. Principalele aspecte sesizate de către petenți (pe domenii de activitate/compartimente) au fost următoarele:

Nr. crt.	Compartimentul care a soluționat petiția	Aspectul/aspectele semnalate	Număr petiții
1	Exploatare	Abateri disciplinare șoferi, defecțiuni sisteme de climatizare autobuze, nerespectare program transport	187
2	Comunicare	Informații despre diverse linii	42
3	Birou Control	Procedura control bilete și abonamente	1
4	Comercial	Tarife bilete și abonamente	8
5	IT	Reclamații suprataxare SMS	12
6	Juridic	Incidente în ancheta Poliției	9

ÎNTOCMIT,

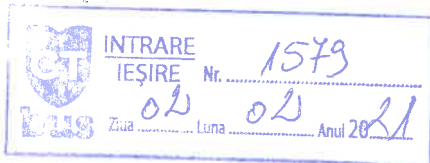
Birou Marketing – PR

Veronica PUIU

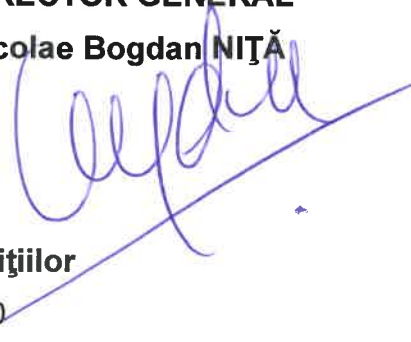
VERIFICAT,

Șef Birou Marketing – PR

Nina POPESCU



AVIZAT,
DIRECTOR GENERAL
Nicolae Bogdan NIȚĂ



RAPORT ANUAL
privind activitatea de soluționare a petițiilor
în perioada 01.01.2020 – 31.12.2020

Prezentul raport anual este întocmit în baza Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată prin Legea nr. 233/2002, cu modificările și completările aduse prin Legea nr. 31 din 15 ianuarie 2018, precum și de procedura operațională cod PO-RATC22, aprobată de Directorul General al CT BUS S.A. De asemenea, este realizat în conformitate cu prevederile art. 14 din O.G. nr. 27/2002 privind activitatea de soluționare a petițiilor.

În urma activității de soluționare a petițiilor desfășurată în perioada sus-menționată, raportez următoarele aspecte de interes:

I. În perioada de referință s-au înregistrat un număr de 263 petiții, din care:

- a. petiții formulate de către cetățeni: 263;
- b. petiții formulate de către organizații legal constituite: 0;
- c. petiții adresate greșit CT BUS S.A. și redirecționate spre alte instituții publice: 0;
- d. petiții clasate: 5.

Menționez că în perioada raportată nu au fost cazuri de petiții care nu au fost înregistrate și repartizate pentru soluționare conform procedurii aprobate. Un număr de 8 petiții au primit răspuns după termenul de 30 de zile, din pricina anchetelor ce au trenat, dar și a prelungirii termenului de soluționare, din cauza stării de urgență instituită în contextul pandemiei COVID - 19.