



J13/60/1991 | RO1883902 | Str. Industriala nr. 8 | Constanța | Cont:RO23BTRL01401202694292XX BT | 0241-618581; 0241-694863 | ctbus.ro | office@ctbus.ro

Aprobat,

Avizat,

DIRECTOR GENERAL

DIRECTOR GENERAL ADJUNCT EXPLOATARE

RAPORT ANUAL

privind activitatea de soluționare a petițiilor

în perioada 01.01.2021 – 31.12.2021

	INTRARE	Nr. 363
	IEȘIRE	
	Ziua 10	Luna 01 Anul 2021

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 326 petiții, din care:

- petiții formulate de către cetățeni: 326;
- petiții formulate de către organizații legal constituite: - 0;
- petiții adresate greșit CT BUS S.A. și redirecționate spre alte instituții publice: - 0;
- petiții clasate: - 2.

Menționez că în perioada raportată nu au fost cazuri de petiții care nu au fost înregistrate și repartizate pentru soluționare conform procedurii aprobate. O petiție a primit răspuns după termenul de 30 de zile, din pricina anchetei ce a trenat.

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.: - 324;

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): - 2;

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): - 1.

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	261
2	Comunicare	Informații despre diverse linii	15
3	Birou Control	Procedura control bilete și abonamente	3
4	Comercial	Tarife bilete și abonamente	22
5	IT	Reclamații suprataxare SMS	47
6	Juridic	Incidente în ancheta Poliției	2

ÎNTOCMIT,
Specialist Relații Publice

VERIFICAT,
Șef Serviciu Comercial – Marketing – Relații Publice