



AVIZAT,
DIRECTOR GENERAL
Bogdan Nicolae NIȚA



RAPORT SEMESTRIAL
privind activitatea de soluționare a petițiilor
în perioada 01.07.19 – 31.12.19

Prezentul raport semestrial 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 237 petiții, din care:**
- a. petiții formulate de către cetățeni **237**;
 - 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 **24**.

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 16 petiții au primit răspuns după termenul de 30 de zile, din pricina anchetelor ce au trenat sau din pricina întârzierii răspunsului solicitat altor entități (Netopia - SMS).**



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

- a. petiții soluționate în termenul legal de către compartimentele de specialitate din CT BUS S.A. - **221**;
- 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) - **23**;
- 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	Comportamentul șoferilor, sistemul de climatizare al autobuzelor noi	177
2	IT	Ajustarea SMS-urilor	41
3	COMUNICARE	Cereri informații stații, trasee	11
4	COMERCIAL	Informații bilete / abonamente	5
5	BIROU CONTROL	Solicitari control diferite trasee	1
6	ADMINISTRATIV, PATRIMONIU	Solicitari de igienizare a autobuzelor	2

ÎNTOCMIT,

Birou Marketing – Relații Publice

Veronica Puiu



VERIFICAT,

Șef Birou Marketing – Relații Publice

Nina Popescu

