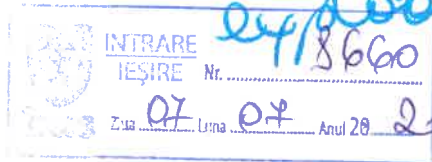


**AVIZAT,**  
**DIRECTOR GENERAL**  
**Nicolae Bogdan NIȚĂ**



**RAPORT SEMESTRIAL**  
**privind activitatea de soluționare a petițiilor**  
**în perioada 01.01.2020 – 30.06.2020**

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 155;
- b. petiții formulate de către organizații legal constituite ... ;
- c. petiții adresate greșit CT BUS S.A. și redirecționate spre alte instituții publice 0 ;
- d. petiții clasate 6.

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 9 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.**

## 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.:149 ;
- 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) - 6 ;
- 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	111
2	Comunicare	Informații despre diverse linii	17
3	Birou Control	Procedura control bilete și abonamente	1
4	Comercial	Tarife bilete și abonamente	6
5	IT	Reclamații suprataxare SMS	10
6	Juridic	Incidente în ancheta Poliției	2

**ÎNTOCMIT,**  
**Birou Marketing – PR**  
**Veronica PUIU**



**VERIFICAT,**  
**Șef Birou Marketing – PR**  
**Nina POPESCU**

