



ISO 9001 SC 1221/01259
ISO 14001 SC 1221/01260
ISO 45001 SC 1221/01261
ISO 13816 SC 1221/01262

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

Aprobat,

Aristide – Cătălin DUMITRACHE
DIRECTOR GENERAL

Avizat,

Gabriel CIOBANU
DIRECTOR ADJUNCT EXPLOATARE

RAPORT SEMESTRIAL

privind activitatea de soluționare a petițiilor

în perioada 01.07.2022 – 31.12.2022

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 243 petiții, din care:

- a. petiții formulate de către cetățeni - 157;
- 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 – 4;

Menționez că în perioada raportată **nu au fost cazuri de petiții care nu au fost înregistrate și repartizate pentru soluționare conform procedurii aprobate.**

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.: - 237;
- 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) - 0;
- 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, nerespectare program transport	122
2	Juridic	Incidente în ancheta Poliției	1
3	Birou Control	Procedura control bilete și abonamente	1
4	Comercial	Tarife bilete și abonamente	20
5	IT	Reclamații suprataxare SMS	20
6	Directia tehnică	Defecțiuni tehnice	6

ÎNTOCMIT,

**Specialist Relații Publice
Veronica PUIU**

VERIFICAT,

**Șef Serviciu Comercial - Marketing – Relații Publice
Irina COICIU**