

**Aprobat,
Director General**

RAPORT ANUAL
privind activitatea de soluționare a petițiilor
în perioada 01.01.2025 – 31.12.2025

Prin prezentul raport 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 ulterioare prin Legea nr. 31/2018, a prevederilor art. 14 din O.G. nr. 27/2002 privind activitatea de soluționare a petițiilor și conform procedurii operaționale cod **F03CMKR01**, aprobată de Directorul General al CT BUS S.A, în perioada sus-menționată, specialiștii în Relații Publice din cadrul compartimentului cu același nume au analizat și rezolvat în mod operativ petițiile primite, astfel:

I. În perioada de referință s-au primit și înregistrat un număr de 408 petiții, din care:

- a. petiții formulate de către cetățeni - 402;
- b. petiții formulate de către organizații legal constituite - 6 ;
- c. petiții adresate greșit CT BUS S.A. și redirecționate spre alte instituții publice - 0 ;
- d. petiții clasate – 0 ;

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

CENTRALIZATOR PETIȚII

	2025
TOTAL PETIȚII ÎNREGISTRATE	
PETIȚII FORMULATE DE CETĂȚENI	402
PETIȚII FORMULATE DE CĂTRE ORGANIZAȚII LEGAL CONSTITUITE	6
PETIȚII CLASATE ART. 7 O.G. NR. 27/2002	0
PETIȚII CLASATE ART. 10(2) O.G. NR. 27/2002	0
PETIȚII REDIRECȚIONATE ALTOR AUTORITĂȚI PENTRU SOLUȚIONARE	0
DEPARTAMENT	
EXPLOATARE	321
JURIDIC	1
COMERCIAL	68
TEHNIC	3
TEHNOLOGIA INFORMATIEI	4
RELAȚII PUBLICE - COMUNICARE	6
CONTROL GENERAL	4
ADMINISTRATIV	1

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.: 418 ;
- 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 în reclamațiile soluționate în anul 2025 (pe domenii de activitate/compartimente) au fost următoarele:

Nr. crt.	Compartimentul care a soluționat petiția	Aspectul/aspectele semnalate	Număr petiții
1	Exploatare	Comportament necorespunzător al conducătorului auto, manierea de condus, frecvența autobuzelor, disconfortul termic în autobuze	330
2	Comercial	Probleme legate de eTicketing, solicitare de prelungire abonament pentru perioada în care nu s-a efectuat transport public	70
4	Direcția Tehnică	Defecțiuni tehnice	2
5	Tehnologia Informației	Probleme legate de validatoare, monitoare, comunicare audio și afișaj	4
6	Relații Publice - Comunicare	Informații utile uzuale	6
7	Juridic	Incident violent în autobuz	1
8	Administrativ	Adăposturi de călători murdare	1
9	Control General	Atitudinea controlorilor	4
Total			418

ÎNTOCMIT,

Specialist Relații Publice

Mihai GRIGORUTĂ