



**Aprobat,
Director General
Fănel Popa**

RAPORT SEMESTRIAL
privind activitatea de soluționare a petițiilor
în perioada 01.01.2025 – 30.06.2025

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, Specialistul Relatii Publice din cadrul compartimentului cu același nume a analizat și rezolvat în mod operativ petițiile primite, astfel:

I. În perioada de referință s-au primit și înregistrat un număr de 181 petiții, din care:

- a. petiții formulate de către cetățeni - 181;
- 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 – 0 ;

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.: 187 ;
- 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.

CENTRALIZATOR PETIȚII

	2025
TOTAL PETITII ÎNREGISTRATE	
PETIȚII FORMULATE DE CETĂȚENI	181
PETIȚII FORMULATE DE CĂTRE ORGANIZAȚII LEGAL CONSTITUITE	0
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	146
JURIDIC	1
COMERCIAL	24
TEHNIC	1
TEHNOLOGIA INFORMATIEI	4
RELAȚII PUBLICE - COMUNICARE	5

III. Principalele aspecte sesizate de către petenți în reclamațiile soluționate în primul semestru din 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, frecvența autobuzelor, disconfortul termic ai autobuze	152
2	Comercial	Probleme cu cardul de călătorie și portofelul electronic, atitudinea vânzătoarelor	24
4	Direcția Tehnică	Defecțiuni tehnice	1
5	Tehnologia Informației	Probleme legate de validatoare, monitoare, comunicare audio și afișaj	4
6	Relații Publice - Comunicare	Informații utile uzuale	5
7	Juridic	Incident violent în autobuz	1
Total			187

ÎNTOCMIT,

Specialist Relații Publice

Mihai GRIGORUȚĂ