

Aprobat,
Director General

RAPORT SEMESTRIAL
privind activitatea de soluționare a petițiilor
in perioada 01.01 – 30.06.2026

Prezentul raport trimestrial eîntocmit 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 urma activității de soluționare a petițiilor desfășurată în perioada sus-menționată, raportează următoarele aspecte de interes:

I. Număr total de 229 petiții primite și înregistrate:

- a. petiții formulate de către cetățeni: **227**;
- b. petiții formulate de către organizații legal constituite: **2** ;
- c. petiții adresate greșit CT BUS S.A. și redirecționate spre alte instituții publice: **2** ;
- d. petiții clasate: **1**.

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

- În semestrul I al anului 2025 s-au înregistrat **181 de petiții**.

CENTRALIZATOR PETIȚII

SEMESTRUL I	
TOTAL PETIȚII ÎNREGISTRATE	229
PETIȚII FORMULATE DE CETĂȚENI	227
PETIȚII FORMULATE DE CĂTRE ORGANIZAȚII LEGAL CONSTITUITE	2
PETIȚII CLASATE ART. 7 O.G. NR. 27/2002	1
PETIȚII CLASATE ART. 10(2) O.G. NR. 27/2002	0
PETIȚII REDIRECȚIONATE ALTOR AUTORITĂȚI PENTRU SOLUȚIONARE	2
DEPARTAMENT	
EXPLOATARE	180
CONTROL GENERAL	3
COMERCIAL	32
TEHNIC	3
TEHNOLOGIA INFORMATIEI	4
RELĂȚII PUBLICE	6
JURIDIC	1

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

- petiții soluționate în termenul legal de către compartimentele de specialitate din CT BUS S.A.: **221** ;
- petiții direcționate spre competență/soluționare altor autorități și instituții publice abilitate: **2** ;
- 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): **1** ;
- 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** .

- În semestrul I al anului 2025 au fost soluționate 187 de petiții.

III. Principale aspecte sesizate de către petenți în petițiile soluționate (pe domenii de activitate/compartimente):

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	180
2	Comercial	Probleme cu cardul de călătorie și portofelul electronic, validare multiplă, atitudinea vânzătoarelor	24
3	Direcția Tehnică	Defecțiuni tehnice	3
4	Tehnologia Informației	Probleme legate de validatoare, monitoare, comunicare audio și afișaj	4
5	Relații Publice	Informații utile uzuale	6
6	Control General	Incidente în timpul acțiunilor de control, atitudinea controlorilor, diverse nemulțumiri legate de acțiunile de control	3
7	Juridic	Consecințe juridice în urma unui incident petrecut în autobuz	1
TOTAL			221