



Aprobat,
Director General
Sorin Petrică Țuțuianu

RAPORT ANUAL
privind activitatea de soluționare a petițiilor
în perioada 01.01.2024 – 31.12.2024

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, raportează următoarele aspecte de interes:

I. În perioada de referință s-au primit și înregistrat un număr de 456 petiții, din care:

- a. petiții formulate de către cetățeni - 449;
- b. petiții formulate de către organizații legal constituite - 7;
- c. petiții adresate greșit CT BUS S.A. și redirecționate spre alte instituții publice - 2;
- d. petiții clasate – 3;

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.: 468 ;
- b. petiții direcționate spre competența soluționare altor autorități și instituții publice abilitate – 2;
- 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) - 3;
- 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

	2024
TOTAL PETITII ÎNREGISTRATE	456
PETIȚII FORMULATE DE CETĂȚENI	449
PETIȚII FORMULATE DE CĂTRE ORGANIZAȚII LEGAL CONSTITUITE	7
PETIȚII CLASATE ART. 7 O.G. NR. 27/2002	3
PETIȚII CLASATE ART. 10(2) O.G. NR. 27/2002	0
PETIȚII REDIRECȚIONATE ALTOR AUTORITĂȚI PENTRU SOLUȚIONARE	2
DEPARTAMENT	
EXPLOATARE	340
COMERCIAL	85
TEHNIC	8
TEHNOLOGIA INFORMATIEI	7
RELAȚII PUBLICE - COMUNICARE	9
CORP CONTROL	7

III. Principalele aspecte sesizate de către petenți în reclamațiile soluționate în anul 2024 (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 al autobuze	346
2	Comercial	Probleme la plata prin sms sau cu cardul de călătorie, atitudinea vânzătoarelor	87
3	Corp Control	Atitudinea controlorilor	7
4	Direcția Tehnică	Defecțiuni tehnice	8
5	Tehnologia Informației	Probleme legate de validatoare, monitoare, comunicare audio și afișaj	9
6	Relații Publice - Comunicare	Informații utile uzuale	10
7	Marketing	Informații comerciale	1
	Total		468

ÎNTOCMIT,

Specialist Relații Publice

Mihai GRIGORUȚĂ