



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

Aprobat,

Avizat,

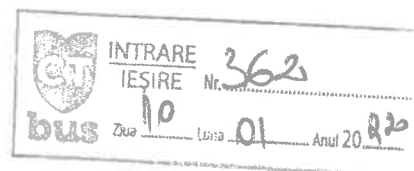
DIRECTOR GENERAL

DIRECTOR GENERAL ADJUNCT EXPLOATARE

RAPORT SEMESTRIAL

privind activitatea de soluționare a petițiilor

în perioada 01.07.2021 – 31.12.2021



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 înregistrat un număr de 157 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 redirectionate 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. Nu au existat petiții care nu au primit răspuns în termenul de 30 de zile.

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.: - 156;
- 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) - 1.

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, defecțiuni sisteme de climatizare autobuze, nerespectare program transport	120
2	Comunicare	Informații despre diverse linii	4
3	Birou Control	Procedura control bilete și abonamente	2
4	Comercial	Tarife bilete și abonamente	19
5	IT	Reclamații suprataxare SMS	28
6	Juridic	Incidente în ancheta Poliției	1

ÎNTOCMIT,
Specialist Relații Publice

VERIFICAT,
Șef Serviciu Comercial - Marketing – Relații Publice