

RAPORT ANUAL

privind activitatea de soluționare a petițiilor

pentru anul 2023

Prezentul raport 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 ulterioare aduse prin legea nr. 31 din 15 ianuarie 2018, precum și de procedura operațională cod PO-CTBUS23, aprobată de Directorul General al CT BUS S.A. De asemenea, raportul este realizat în conformitate cu prevederile art. 14 din Ordonanța nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor. În anul 2023, Specialistul Relații Publice din cadrul Serviciului Comercial, Marketing, Relații Publice a analizat și rezolvat în mod operativ petițiile primite, astfel:

I. În perioada de referință s-au prelucrat un număr total de 512 petiții primite și înregistrate:

- a. petiții formulate de către cetățeni - **509**;
- b. petiții formulate de către organizații legal constituite - **3**;
- c. petiții adresate greșit CT BUS S.A. și redirecționate spre alte instituții publice - **0**
- d. petiții clasate - **15**;

II. Numărul petițiilor în funcție de modul de soluționare a acestora:

- a. petiții soluționate în termenul legal de către compartimentele de specialitate din CT BUS S.A.- **481***;

**(răspunsuri primite de la departamentul abilitat și trimise către petenți până la data de 31.12.2023, inclusiv; la finalul lui 2023 existau petiții al căror răspuns încă se afla în termenul de 30 de zile, potrivit legii)*

- b. petiții direcționate spre competență/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) - **11**;
- 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) – **4**;

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

Nr. crt.	Compartimentul care a soluționat petiția	Aspectul/aspectele semnalate	Număr petiții	Total
1	Exploatare	Abateri disciplinare șoferi, solicitări înființare/desființare stații, dereglări ritmicitate, utilizare defectuoasă sistem climatizare	415	512
2	Comercial	Tarife și abonamente, stornare plăți eronate, probleme achiziție titluri de călătorie	75	
3	Comunicare	Informații cu privire la trasee, modificări ritmicitate ori stații	11	
4	Tehnologia Informației	Probleme tehnice validatoare, sistem AVL	5	
5	Tehnic	Informații dotări tehnice autobuze	2	
6	Marketing	Informații afișaje/anunțuri în interiorul autobuzelor	2	
7	Resurse Umane	Informații documente necesare înscrierii la un concurs de angajare	1	
8	Juridic	Solicitare informații în vederea formulării unei plângeri	1	