



ISO 9001 SC 1221/01259
ISO 14001 SC 1221/01260
ISO 45001 SC 1221/01261
ISO 13816 SC 1221/01262

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

Anexa nr. 7. FPO-CTBUS22-8

Aprobat,
Director General
Aristide – Cătălin Dumitrache



Avizat
Director General Adjunct – Exploatare
Gabriel Ciobanu

RAPORT ANUAL
privind activitatea de soluționare a petițiilor
pentru anul 2022

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-CTBUS22, 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, raportez următoarele aspecte de interes:

I. În perioada de referință s-au înregistrat un număr de 442 petiții, din care:

- a. petiții formulate de către cetățeni 440;
- b. petiții formulate de către organizații legal constituite 2;
- c. petiții adresate greșit CT BUS S.A. și redirecționate spre alte instituții publice ...-... ;
- d. petiții clasate 4

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. 437 ;
- b. petiții direcționate spre competență/soluționare altor autorități și instituții publice abilitate .- ;
- 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) 4;
- 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	TOTAL
1	Exploatare	Abateri disciplinare șoferi, solicitări mutări stații sau trasee	391	442
2	Comercial	Tarife bilete și abonamente, stornare plăți eronate	29	
3	Tehnologia Informației	Erori de sistem (e-Ticketing)	12	
4	Tehnic	Defecțiuni tehnice (uși, iluminat, validatoare)	8	
5	Comunicare	Informații trasee	2	

Verificat,

Șef Serviciu Comercial – Marketing – Relații Publice

Irina Coiciu

Elaborat,

Specialist Relații Publice

Veronica Puiu