

S.C. TRANSURB S.A. VASLUI

Vaslui, str. Decebal, nr. 3

VIZAT,
DIRECTOR GENERAL,
Ing. PLACINTA MARIANA

PROCEDURA

PRIVIND REGLEMENTAREA MODULUI DE SOLUTIONARE A PETITIILOR

Art. 1

(1) Prezenta procedura are ca obiect reglementarea modului de exercitare de catre cetateni a dreptului de a adresa societatii petitii formulate in nume propriu, precum si modul de solutionare a acestora.

(2) Dreptul de petitionare este recunoscut si organizatiilor legal constituite, acestea putand formula petitii in numele colectivelor pe care le reprezinta.

Art. 2

In sensul prezentei proceduri, prin petitie se intelege cererea, reclamatia, sesizarea sau propunerea formulata in scris ori prin posta electronica, pe care un cetatean sau o organizatie legal constituita o poate adresa S.C. TRANSURB S.A. Vaslui

Art. 3

Petiitiile adresate S.C. TRANSURB S.A. Vaslui vor fi solutionate in termenele si in conditiile stabilite prin prezenta procedura.

Art. 4

Conducatorii Societatii sau persoanele desemnate de catre acestea, sunt direct raspunzatori de buna organizare si desfasurare a activitatii de primire, evidentiere si rezolvare a petitiilor ce le sunt adresate, precum si de legalitatea solutiilor si comunicarea acestora in termenul legal.

Art.

5

Pentru solutionarea legala a petitiilor ce le sunt adresate conducatorii societatii vor dispune masuri de cercetare si analiza detaliata a tuturor aspectelor sesizate.

Art. 6

(1)S.C. TRANSURB S.A. Vaslui este obligata, in temeiul dispozitiilor art. 6 alin. 1 din OG 28/2002, sa organizeze un compartiment distinct pentru relatii cu publicul, care sa primeasca, sa inregistreze, sa se ingrijeasca de rezolvarea petitiilor si sa expedieze raspunsurile catre petitionari.

(2)Compartimentul prevazut la alin. (1)inainteaza petitiile inregistrate catre compartimentele de specialitate, in functie de obiectul acestora, cu precizarea termenului de trimitere a raspunsului.

(3)Compartimentul prevazut la alin. (1)este obligat sa urmareasca solutionarea si redactarea in termen a raspunsului.

(4)Expedierea raspunsului catre petitionar se face numai de catre compartimentul pentru relatii cu publicul, care se ingrijeste si de clasarea si arhivarea petitiilor.

Art. 6¹

Petiitiile gresit indreptate vor fi trimise in termen de 5 zile de la inregistrare de catre compartimentul prevazut la art. 6 alin. (1) autoritatilor sau institutiilor publice care au ca atributii rezolvarea problemelor sesizate, urmand ca petitionarul sa fie instiintat despre aceasta.

Art. 7

Petiitiile anonime sau cele in care nu sunt trecute datele de identificare a petitionarului nu se iau in considerare si se claseaza, potrivit prezentei proceduri.

Art. 8

(1)S.C. TRANSURB S.A. Vaslui are obligatia sa comunice petitionarului, in termen de 30 de zile de la data inregistrarii petitiei, raspunsul, indiferent daca solutia este favorabila sau nefavorabila.

(2)Pentru solutionarea petitiilor transmise, potrivit art. 6¹, de la alte autoritati sau institutii publice, termenul de 30 de zile curge de la data inregistrarii petitiei la S.C. TRANSURB S.A. Vaslui.

Art. 9

In situatia in care aspectele sesizate prin petitie necesita o cercetare mai amanuntita, conducatorul societatii poate prelungi termenul prevazut la art. 8 cu cel mult 15 zile.

Art. 10

(1) In cazul in care un petitionar adreseaza S.C. TRANSURB S.A. VASLUI mai multe petitii, sesizand aceeasi problema, acestea se vor conexe, petentul urmand sa primeasca un singur raspuns care trebuie sa faca referire la toate petitiiile primite.

(2) Daca dupa trimiterea raspunsului se primeste o noua petitie de la acelasi petitionar ori de la o autoritate sau institutie publica gresit sesizata, cu acelasi continut, aceasta se claseaza, la numarul initial facandu-se mentiune despre faptul ca s-a raspuns.

Art. 11

In cazul in care prin petitie sunt sesizate anumite aspecte din activitatea unei persoane, aceasta nu poate fi solutionata de persoana in cauza sau de catre un subordonat al acesteia.

Art.

12

(1) Repartizarea petitiilor in vederea solutionarii lor de catre personalul de specialitate se face de catre seful compartimentului caruia i s-a trimis petitia de catre compartimentul prevazut la alin. (1) al art. 6.

(2) Salariatii societatii precum sunt obligati sa rezolve numai petitiiile care le sunt repartizate potrivit alin. (1), fiindu-le interzis sa le primeasca direct de la petenti, sa intervina sau sa depuna staruinta pentru solutionarea acestora in afara cadrului legal.

Art. 13

Semnarea raspunsului se face de catre conducatorul autoritatii sau institutiei publice ori de persoana imputernicita de acesta, precum si de seful compartimentului care a solutionat petitia. In raspuns se va indica, in mod obligatoriu, temeiul legal al solutiei adoptate.

Art. 14

Semestrial Societatea va analiza activitatea proprie de solutionare a petitiilor, pe baza raportului intocmit de compartimentul prevazut la alin. (1) al art. 6.

Art. 15

Constituie abatere disciplinara si se sanctioneaza potrivit prevederilor legislatiei muncii urmatoarele fapte:

- a) nerespectarea termenelor de solutionare a petitiilor, prevazute in prezenta procedura;
- b) interventiile sau staruintele pentru rezolvarea unor petitii in afara cadrului legal;
- c) primirea direct de la petitionar a unei petitii, in vederea rezolvarii, fara sa fie inregistrata si fara sa fie repartizata de seful compartimentului de specialitate.

Art. 16.

Prezenta procedura va fi adusa la cunostinta salariatilor cu functii de conducere din cadrul societatii si devine aplicabila sde la data implementarii.