

Primăria Municipiului Târgu-Jiu  
Centrul pentru Informarea Cetățenilor  
Nr. 26/43 din 12.07.2017

Aprob,  
Primar,  
Marcel Laurentiu Romanescu



## **RAPORT**

### **privind modul de soluționare a petițiilor pe semestrul I 2017**

Cetățenii au dreptul să se adreseze autorităților publice prin petiții formulate în numele semnatarilor, iar autoritățile publice au obligația să răspundă la petiții în termenele și în condițiile stabilite potrivit legii.

Semestrial autoritățile și instituțiile publice analizează activitatea proprie de soluționare a petițiilor, pe baza raportului întocmit de Centrul pentru Informarea Cetățenilor.

Potrivit O.G. nr. 27/2002, prin petiție se înțelege cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris ori prin poștă electronică, pe care un cetățean sau o organizație legal constituită o poate adresa autorităților și instituțiilor publice centrale și locale, serviciilor publice descentralizate ale ministerelor și ale celorlalte organe centrale, companiilor și societăților naționale, societăților comerciale de interes județean sau local, precum și regiilor autonome, denumite în continuare autorități și instituții publice.

La Primăria municipiului Târgu-Jiu, activitatea de soluționare a petițiilor se desfășoară prin Centrul pentru Informarea Cetățenilor, la termenele prevăzute de OG 27/2002, privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, cu modificările și completările ulterioare și de Legea nr. 544/2001, privind liberul acces la informațiile de interes public.

În semestrul I al anului 2017, au fost înregistrate un număr de 24.789 documente.

Cele 24.789 documente înregistrate la Centrul pentru Informarea

Cetățenilor în semestrul I au fost soluționate după cum urmează:

- 18.165 favorabil;
- 97 parțial favorabil;
- 558 nefavorabil;
- 4.101 documente interne;
- 1.868 sunt în curs de rezolvare (în operare).

Dintre documentele înregistrate de la instituții și autorități publice, un număr de 31 sunt de la Consiliul Județean Gorj (22 favorabil, 9 intern), 112 de la Instituția Prefectului Gorj (62 rezolvate favorabil, 50 intern,) și 34 de la Inspectoratul pentru Situații de Urgență Gorj (30 rezolvate favorabil, 4 intern).

Din cele 24.789 documente înregistrate în semestrul I, un număr de 6.531, reprezintă petiții propriu-zise, care au fost repartizate spre soluționare compartimentelor de specialitate.

Principalele solicitări adresate de către cetățenii municipiului, sunt :

- adeverințe de la Registrul Agricol (2.623);
- oferte de vanzare teren extravilan (76)
- atestate de producator (88)
- carnet de comercializare (89)
- anchete sociale în vederea obținerii unui grad de handicap, pentru încredințarea minorilor în cazurile de divorț, propuneri cu privire la instituirea unor măsuri de protecție pentru minori, curatele speciale (1.136);
- certificate de urbanism (883);
- autorizații de construire/demolare (381);
- certificate de nomenclatura stradala (1.255)

Cele 6.531 petiții au fost soluționate astfel:

- 6.304 favorabil;
- 227 nefavorabil;

Cu toate eforturile depuse de personalul primăriei pentru

soluționarea problemelor cetățenilor, un număr de 340 cetățeni s-au prezentat în audiențe solicitând rezolvarea unor probleme care vizează :

- Serviciul Gospodărie Comunitara 125;
- Serviciul Urbanism și Amenajarea Teritoriului 25;
- Direcția Resurse Umane, managementul funcției publice și comunicare publică 10;
- Compartimentul Indrumare asociații de proprietari 15;
- Direcția Tehnică și managementul calității 17;
- Altele 148 ( concesionari, Poliția Locală Targu Jiu, probleme personale).

Cetățenii prezenți la audiențe au solicitat locuințe, locuri de muncă, amenajarea parcarilor și a spațiilor verzi aferente blocurilor de locuințe, ajutor social, utilități.

În cadrul audientelor organizate pentru rezolvarea solicitărilor adresate pe probleme legate de legile fondului funciar s-au prezentat în semestrul I 2017, un număr de 146 persoane ale căror probleme au fost supuse analizei comisiei locale.

Centrul pentru Informarea Cetățenilor răspunde și de gestionarea sesizărilor adresate la „Telefonul Cetățeanului” – 984, prin preluarea mesajelor și transmiterea acestora la serviciile de specialitate. La acest telefon au fost înregistrate în semestrul I un număr de **1.342** propuneri și sesizări care privesc :

- Serviciul Gospodărie Comunitara 329;
- S Edilitara Public S.A. 543;
- SC Aparegio Gorj S.A. 195;
- Direcția Tehnică și managementul Calității 189;
- Poliția Locală Targu Jiu 65;
- Altele 21.

Cele mai multe înregistrări sesizează apariția unor disfuncționalități la

iluminatul public – becuri arse în diverse zone ale oraşului care au fost rezolvate în cel mult 24 de ore, defecţiuni la sistemul de iluminat stradal şi montarea unor lămpi în anumite zone ale oraşului, solicitarea intervenţiei compartimentului de gestionare a câinilor fără stăpân, sesizări cu privire la executarea unor lucrări de construire fără autorizaţiile necesare, montare banci, leagăne, coşuri de gunoi şi bănci rupte, indicatoare de circulaţie lipsă sau căzute, solicitări pentru cosirea ierbii sau toaletarea copacilor şi a gardului viu, disconfort din cauza muzicii de la terase şi restaurante, asfaltare şi plombarea gropilor din carosabil, diverse (amenajare parcări, maşini abandonate sau parcate în locuri nepermise, etc. ).

Operativitatea cu care sunt rezolvate sesizările adresate la acest telefon este reflectată şi prin telefoanele de mulţumire cu care revin ulterior unii cetăţeni.

În privinţa accesului la informaţiile de interes public, prevăzut de Legea nr. 544/2001, principalele aspecte reieşite din registrul pe anul 2017, pentru perioada 01.01.2017 – 30.06.2017, sunt următoarele:

- a) numărul total de solicitări de informaţii de interes public 55;
- b) numărul de solicitări rezolvate favorabil 54;
- c) numărul de solicitări rezolvate nefavorabil 1;(documente inexistente);
- d) numărul de solicitări redirecţionate 0;
- e) numărul de solicitări adresate 55:
  - pe suport de hârtie 15;
  - pe suport electronic 40;
- f) numărul de solicitări adresate de persoane fizice 20;
- g) numărul de solicitări adresate de persoane juridice 35;
- h) numărul de reclamaţii administrative 4 (respinse);
- i) numărul de plângeri în instanţă 4 (pe rol).

Dat fiind faptul că în ultimii ani aşteptările faţă de calitatea serviciilor şi relaţiilor cu cetăţeanul au devenit tot mai mari şi au dobândit o importanţă crescută, primăria prin Centrul pentru Informarea Cetăţenilor îşi propune să-şi

orienteze mai mult activitatea către cetățean, ca beneficiar final al serviciilor propunându-și ca obiective următoarele:

- valorificarea eficientă a potențialului de resurse umane de care dispune dezvoltând aptitudinile și competențele personalului în vederea realizării cu profesionalism a tuturor sarcinilor;
- modernizarea și perfecționarea continuă a instrumentelor de realizare a managementului circuitului documentelor;
- reducerea timpului de rezolvare a cererilor cetățenilor municipiului prin asigurarea unui acces liber și neîngrădit al persoanei la orice informație de interes public;
- stabilirea unor norme deontologice în raporturile dintre funcționarii publici și cetățeni.

Director Executiv,  
Grecu Camelia



Șef serviciu,  
Văduva Lucia

