



romania2019.eu

Primăria Municipiului Târgu Jiu

Bd. Constantin Brâncuși nr. 19, Târgu-Jiu, Județul Gorj, România  
Tel. 40.253.213317, Fax. 40.253.214578, www.targujiu.ro, e-mail: primaria.targujiu@xnet.ro



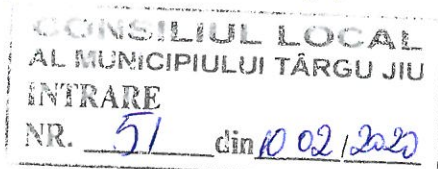
ISO 9001

LL-C (Certification)

ISO 9001:2015

Certificat nr. 400189

Nr. 6345 din 10.02.2020.



Marcel Laurențiu Romanescu

## RAPORT

### **privind modul de soluționare a petițiilor pe semestrul II 2019**

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 II al anului 2019, au fost înregistrate un număr de 30.224 documente.

Cele 30.224 documente înregistrate la Centrul pentru Informarea Cetățenilor în semestrul II au fost soluționate după cum urmează:

- 23.570 favorabil;
- 1.276 parțial favorabil;
- 455 nefavorabil;
- 3.386 documente interne;
- 1.537 sunt în curs de rezolvare (în operare).

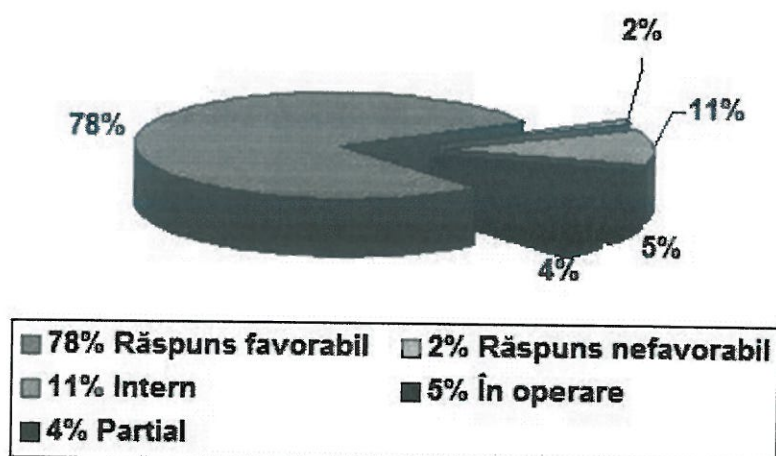
Dintre documentele înregistrate de la instituții și autorități publice, un număr de 56 sunt de la Consiliul Județean Gorj (35 rezolvate favorabil, 15 intern, 1 a fost declinată competența, 5 sunt în operare), 163 de la Instituția Prefectului Gorj (102 rezolvate favorabil, 2 nefavorabile, 3 parțial favorabil, 38 intern, 1 clasat, 17 în curs de rezolvare), 39 de la Direcția de Sănătate Publică Gorj (26 rezolvate favorabil, 7 intern, 6 în curs de rezolvare), 40 de la Agenția pentru Protecția Mediului Gorj (18 rezolvate favorabil, 6 intern, 16 în curs de rezolvare) și 41 de la Inspectoratul pentru Situații de Urgență "Lt. Col. Dumitru Petrescu" Gorj (32 rezolvate favorabil, 3 parțial favorabil, 5 intern, 1 în operare).

Din analiza registrului de petiții cele mai multe au vizat următoarele :

- adeverințe, declarații, și rectificări roluri la Registrul Agricol (1406);
- oferte de vânzare teren extravilan (62);
- atestate de producător (29);
- carnete de comercializare (38);
- anchete sociale întocmite pentru bolnavii minori și adulți în vederea obținerii unui grad de handicap (625);
- anchete sociale privind opțiunea autorității tutelare privind încredințarea minorilor în caz de divorț (169);
- anchete sociale pentru internări bătrâni în centre de îngrijire și asistență (6);
- curatele speciale și tutele – anchete sociale sau dispoziții solicitate de instanță și notariate publice (55);

- anchete sociale solicitate de poliție, instanță, parchet, în cauze penale (7);
- Anchete sociale scutire taxă timbre/ajutor public judiciar (32);
- certificat de urbanism (1051);
- autorizații de construire/demolare (566);
- Certificate de nomenclatură stradală (1057).

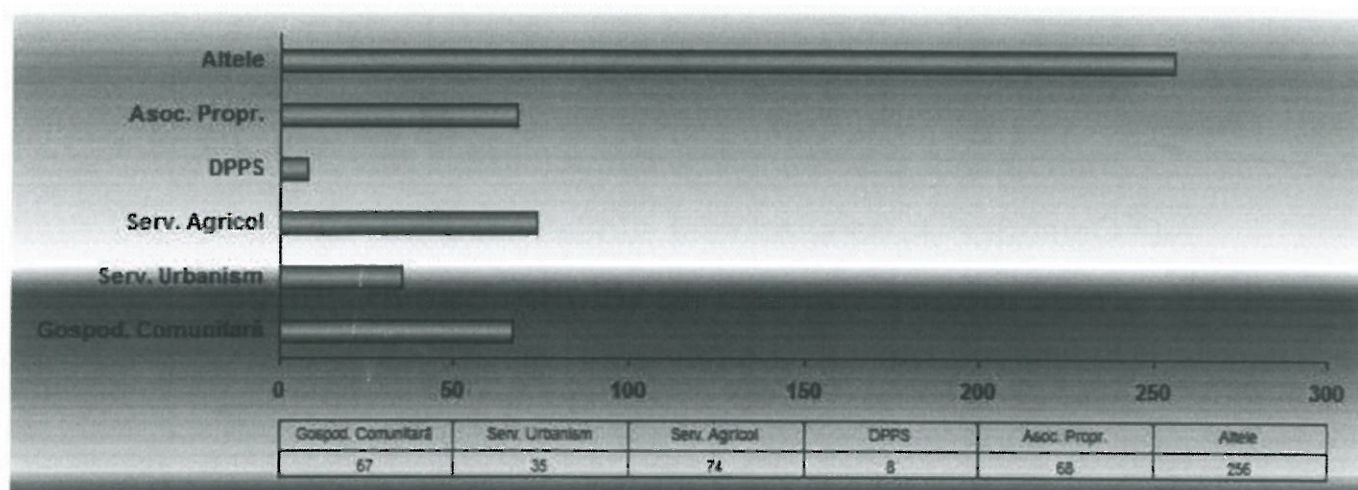
### Modul de soluționare al documentelor înregistrate la Centrul pentru informarea cetățenilor



Cu toate eforturile depuse de personalul primăriei pentru soluționarea problemelor cetățenilor, un număr de 508 cetățeni s-au prezentat în audiențe solicitând rezolvarea unor probleme care vizează :

- Serviciul Gospodărie Comunitară 67;
- Serviciul Urbanism și Amenajarea Teritoriului 35;
- Compartimentul îndrumare asociații de proprietari 68;
- Direcția Publică de Protecție Socială 8;
- Serviciul Agricol 74;
- Altele 256.

## Structura audiențelor pe compartimente vizate

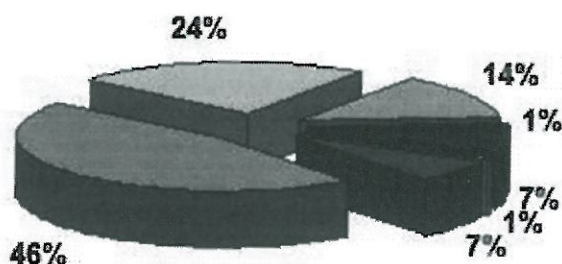


În cadrul audiențelor organizate pentru rezolvarea solicitărilor adresate pe probleme legate de legile fondului funciar s-au prezentat în semestrul II 2019 un număr de **35** persoane ale căror probleme au fost supuse analizei comisiei locale.

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 II un număr de **1503** propuneri și sesizări care privesc :

- Serviciul Gospodărie Comunitară 706;
- S. Edilitara S.A. 356;
- Aparegio S.A. 205;
- Direcția Tehnică-Investiții 15;
- Poliția Locală 99;
- Polaris 12;
- Altele 110.

## Structura telefoanelor „984”, în funcție de compartimentele vizate



|                        |                 |
|------------------------|-----------------|
| ■ 46% Gosp. Comunitară | ■ 24% Edilitara |
| ■ 14% Aparegio         | ■ 1% Investitii |
| ■ 7% Politia Locală    | ■ 1% Polaris    |
| ■ 7% Altele            |                 |

Cele mai multe înregistrări sesizează apariția unor disfuncționalități la iluminatul public – becuri arse în diverse zone ale orașului care au fost rezolvate în cel mult 24 de ore, defecțiuni la sistemul de iluminat stradal și montarea unor lămpi în anumite zone ale orașului, solicitarea intervenției compartimentului de gestionare a câinilor fără stăpân, sesizări cu privire la executarea unor lucrări de construire fără autorizațiile necesare, lipsa capacelor de la gurile de canal , leagăne, coșuri de gunoi și bănci rupte, indicatoare de circulație lipsă sau căzute , solicitări pentru cosirea ierbii, toaletarea sau tăierea copacilor și a gardului viu, amenajare podețe, asphaltarea și plombarea gropilor din carosabil și trotuar , disconfort din cauza muzicii de la terase și restaurante , defecțiuni la rețeaua de apă, lucrări la canalizare, lipsă apă pentru neplată, diverse (amenajare parcări, mașini abandonate sau parcate în locuri nepermise, etc. ).

Operativitatea cu care sunt rezolvate sesizările adresate la acest telefon este reflectată și prin telefoanele de mulțumire cu care revin ulterior unii cetățeni.

În privința accesului la informațiile de interes public, prevăzut de Legea nr. 544/2001, principalele aspecte reieșite din registrul pe anul 2019, pentru perioada 01.07. – 31.12.2019, sunt următoarele:

- a) numărul total de solicitări de informații de interes public - 93;
- b) numărul de solicitări rezolvate favorabil - 82;
- c) numărul de solicitări rezolvate nefavorabil (documentele solicitate nu se află în evidențele primăriei - 6, informații exceptate – 4, ) - 10;
- d) în operare - 0;
- e) numărul de solicitări redirecționate - 1;
- f) numărul de solicitări adresate – 93:
  - pe suport de hârtie - 28;
  - pe suport electronic – 65.
- g) numărul de solicitări adresate de persoane fizice - 70;
- h) numărul de solicitări adresate de persoane juridice - 23;
- i) numărul de reclamații administrative – 2 - respinse;
- j) numărul de plângeri în instanță – 0.

Dat fiind faptul că în ultimii ani așteptările față de calitatea serviciilor și relațiilor cu cetățeanul au devenit tot mai mari și au dobândit o importanță crescută, primăria prin Centrul pentru Informarea Cetățenilor își propune să-și 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,  
Maria Camelia Grecu



Șef serviciu,  
Ramona Nodea

