

**APROBAT  
DIRECTOR GENERAL  
TITTESZ ZOLTAN**

**PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ  
PRIVIND  
ADMINISTRAREA RECLAMAȚIILOR, ÎNTREBĂRILOR ȘI  
SUGESTIILOR FORMULATE DE CĂLĂTORI**

**Elaborat,  
Roman Rozalia  
Asistent manager**

**Verificat,  
Denes Alexandru  
Șef coloană**

din punct de vedere al conformității cu prevederile OSGG nr. 400/2015

*Persoanele responsabile cu elaborarea procedurilor, au obligația actualizării/revizuirii permanente, conform modificărilor survenite în regulamentele interne și în legislația internă și internațională.*

**1. LISTA RESPONSABILILOR CU ELABORAREA, VERIFICAREA ȘI APROBAREA EDIȚIEI SAU DUPĂ CAZ, A REVIZIEI ÎN CADRUL EDIȚIEI PROCEDURII**

<i>Funcția</i>	<i>Nume și prenume</i>	<i>Semnătura</i>	<i>Data</i>
<i>Elaborat: Asistent manager</i>	<i>Roman Rozalia</i>		
<i>Verificat: Șef coloană</i>	<i>Denes Alexandru</i>		
<i>Aprobat: Director general</i>	<i>Tittesz Zoltan</i>		

**2. SITUAȚIA EDIȚIILOR ȘI A REVIZIILOR ÎN CADRUL EDIȚIILOR PROCEDURII**

<i>Ediție/ revizie</i>	<i>Data</i>	<i>Pagina/paragraful modificat</i>	<i>Descrierea modificării</i>	<i>Observații</i>
<i>I/0</i>	<i>01.05.2020</i>	<i>-</i>	<i>Elaborare inițială</i>	

**3. LISTA CUPRINZÂND PERSOANELE LA CARE SE DIFUZEAZĂ EDIȚIA, SAU DUPĂ CAZ, REVIZIA DIN CADRUL EDIȚIEI PROCEDURII OPERATIONALE**

<i>Nr ex.</i>	<i>Secție/ serviciu birou/ comp.</i>	<i>Nume și prenume</i>	<i>Funcția</i>	<i>Data primirii</i>	<i>Semnătura</i>	<i>Data retragerii</i>	<i>Data intrării în vigoare a procedurii</i>	<i>Semnătura</i>
1	Difuzarea procedurii se realizeaza angajatilor vizați pe baza prezentei proceduri							

**4. SCOP**

4.1 Procedura stabilește un set unitar de reguli pentru reglementarea activității de soluționare a petițiilor, sesizărilor, reclamațiilor, sugestiilor și solicitărilor primite din partea cetățenilor sau a organizațiilor legal constituite;

4.2 Procedura stabilește modul și responsabilitățile privind întocmirea, avizarea și aprobarea documentelor aferente activității de soluționare a petițiilor, sesizărilor, reclamațiilor, sugestiilor și solicitărilor din partea cetățenilor sau a organizațiilor legal constituite;

4.3 Prezenta procedură stabilește modalitatea, etapele, departamentele implicate și responsabilitățile pentru desfășurarea activității de soluționare a petițiilor primite din partea cetățenilor sau a organizațiilor legal constituite.

4.4 Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului;

4.5 Sprijină auditul în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe directorul general în luarea deciziei;

4.6 Asigură suportul informațional pentru luarea unor decizii în scopul îmbunătățirii calității serviciilor prestate de MULTI-TRANS S.A.

## **5. DOMENIUL DE APLICARE**

### **5.1 Definirea activității la care se referă procedura operațională**

Evidența și soluționarea sugestiilor și reclamațiilor reprezintă activitatea principală și permanentă de realizare a suportului informațional (feedback-ul) furnizat de utilizatorii transportului public și are rolul de a sprijini factorii de decizie în eforturile depuse pentru îmbunătățirea calității serviciilor prestate și atingerea obiectivelor generale ale MULTI-TRANS S.A.

### **5.2 Delimitarea activității procedurate în cadrul portofoliului de activități desfășurate de MULTI-TRANS S.A.**

Activitatea de evidență și soluționare a sugestiilor și reclamațiilor intră în sfera domeniului comunicare și relații publice, delimitându-se de comunicarea cu mass-media și de cea interinstituțională prin faptul că se referă numai la comunicarea și relațiile cu publicul călător.

### **5.3 Activități de care depinde și/sau care depind de activitatea procedurată**

#### **5.3.1 Activități de care depinde activitatea procedurată:**

Tratarea abaterilor disciplinare ale angajaților;

Gestiunea corespondenței externe.

#### **5.3.2 Activități care depind de activitatea procedurată**

Tratarea abaterilor disciplinare ale angajaților;

Planificarea serviciului de transport (elaborarea programelor de circulație, configurarea rețelei de transport).

### **5.4 Listarea compartimentelor furnizoare de date și/sau beneficiare de rezultate ale activității procedurate, listarea compartimentelor implicate în procesul activității**

#### **5.4.1 Compartimente furnizoare de date pentru activitatea procedurată:**

Secretariat: sugestii/reclamații primite prin poștă, fax sau direct, prin e-mail și prin apeluri telefonice.

Administrator site web.

#### **5.4.2 Compartimente implicate în procesul activității procedurate:**

Secretariat: evidența, soluționare, comunicare răspuns;

#### **5.4.3 Compartimente beneficiare de rezultatele activității procedurate:**

Conducerea MULTI-TRANS S.A.: luarea deciziilor, măsuri de îmbunătățire a activității;

Secția Transporturi : măsuri de îmbunătățire a activității (inclusiv disciplinare);

## **6. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ APLICABILE ACTIVITĂȚII PROCEDURATE**

### **6.1 Reglementări internaționale**

- a) SR EN ISO 9001:2008 Sisteme de Management al Calității. Cerințe;
- b) SR EN ISO 14001:2005 Sisteme de management de Mediu. Cerințe cu ghid de utilizare;
- c) SR OHSAS 18001:2008 Sisteme de management al sănătății și securității ocupaționale. Cerințe.

### **6.2 Legislație primară**

- a) Ordonanța de Guvern nr.27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor;

b) Legea nr.233/2002 pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr.27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor.

### 6.3 Legislație secundară

- a) Ordinul Secretariatului General al Guvernului nr.400/2015 pentru aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice, modificat și completat prin Ordinul nr. 200/2016.
- b) Ordonanța nr. 119/1999 privind controlul intern și controlul financiar preventiv;
- c) Ordonanța Guvernului nr.2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor, cu modificările și completările ulterioare;
- d) Legea serviciilor de transport public local, legea nr. 92/2007;
- e) Legea 544/2001 privind liberul acces la informația de interes public;

### 6.4 Reglementări interne ale MULTI-TRANS S.A.:

- a) Contractul de delegarea a gestiunii serviciului de transport public local de călători prin curse regulate, în Municipiul Sfântu Gheorghe încheiat între Municipiul Sfântu Gheorghe și Societatea MULTI-TRANS S.A., contract nr.77628/02.12.2019.
- b) Regulamentul de Organizare și Funcționare al MULTI-TRANS S.A.;

## 7. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

### 7.1 Definiții

- a) Petiție – cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris în format clasic sau în format electronic, adresată de un cetățean sau de o organizație legal constituită, în numele colectivului pe care îl reprezintă ( cuprinzând obligatoriu datele de identificare ale petiționarului).
- b) Informație de interes public – orice informație care privește activitățile sau rezultă din activitățile unei autorități publice sau instituții publice, indiferent de suportul ori de forma sau de modul de exprimare al informației.
- c) Compartimente funcționale ale MULTI-TRANS S.A. – totalitatea secțiilor, serviciilor, birourilor și compartimentelor care fac parte din structura MULTI-TRANS S.A.

## 8. DESCRIEREA PROCEDURII/ACTIVITĂȚILOR

### 8.1 Generalități

Procedura vizează ansamblul activităților de primire, repartizare, soluționare și expedierea răspunsurilor petițiilor adresate MULTI-TRANS S.A. cu scopul de a realiza un circuit de soluționare în termenele și condițiile stabilite de O.G. nr.27/2002 și contractului de delegare a gestiunii serviciului de transport public local, prin curse regulate în Municipiul Sfântu Gheorghe încheiat între Municipiul Sfântu Gheorghe și Societatea „MULTI-TRANS”S.A., conform Contract nr.77628/02.12.2019.

## 8.2 Documente utilizate

### 8.2.1. Lista și proveniența documentelor

Registrul de reclamații - operat de către secretariat și cuprinde reclamațiile telefonice înregistrate de asistent manager.

Petiții transmise prin poștă, fax, e-mail, depuse la secretariatul și/sau registratura MULTI-TRANS SA;

Formular de răspuns - operat de asistent manager desemnat cu urmărirea rezolvării petiției și redactarea răspunsului;

Raport lunar a situației reclamațiilor, sugestiilor și solicitărilor formulate de publicul călător, transmis conform Anexei 11 a contractului de delegare de gestiune către Primăria Municipiului Sfântu Gheorghe.

## 8.3 RESURSE NECESARE

### 8.3.1 Resurse materiale

Resursele materiale necesare sunt constituite din elementele de logistică: birouri, scaune, produse de papetărie și birotică, centrala telefonică, linii telefonice, materiale informatice, calculatoare personale, rețea, imprimantă, posibilități de stocare a informațiilor etc.

### 8.3.2 Resurse umane

Resursele umane sunt reprezentate de persoanele desemnate din cadrul MULTI-TRANS S.A. care sunt implicate prin prisma atribuțiilor și sarcinilor de serviciu, în realizarea activității procedurate.

### 8.3.3 Resurse financiare

Resursele financiare se referă la prevederea în buget a sumelor necesare cheltuielilor de funcționare (achiziționarea materialelor consumabile necesare desfășurării activității, acoperirea contravalorii serviciilor de întreținere a logisticii, plata cheltuielilor cu personalul direct implicat în activitatea respectivă, precum și a utilităților necesare desfășurării activității în bune condiții).

## 8.4 DESCRIEREA PROCEDURII/ACTIVITĂȚILOR

### 8.4.1 Generalități

a) Petițiile adresate MULTI-TRANS S.A. pot fi formulate în scris, cu respectarea condițiilor prevăzute de lege și pot fi transmise prin poștă, inclusiv prin cea electronică, fax sau pot fi depuse personal sau prin mandatar la registratura societății.

b) Prin petiție se înțelege în sensul Ordonanței nr. 27/2002 cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris ori prin poșta 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.

- c) Petițiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare a petiționarului nu se iau în considerare și se clasează (art. 7 din OG nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor cu modificările ulterioare). Mesajele care conțin cuvinte injurioase nu se iau în considerare și vor fi clasate. Petiționarul își asumă întreaga responsabilitate pentru datele furnizate. În cazul în care aceste date sunt greșite / false, nu se furnizează informațiile / datele solicitate.
- d) Termenul general de soluționare a petițiilor este de 30 de zile de la data înregistrării. În situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare mai amănunțită, conducătorul autorității publice poate prelungi acest termen cu cel mult 15 zile.
- e) În cazul în care petițiile se primesc de la o alta autoritate ori instituție publică, curge un nou termen de 30 de zile. Petițiile care intră în competența de soluționare a altor autorități ori instituții publice, se trimit acestora în termen de 5 zile de la înregistrare.
- f) În cazul în care un petiționar adresează mai multe petiții, sesizând aceeași problemă, acestea se vor conexe, petentul urmând să primească un singur răspuns care trebuie să facă referire la toate petițiile primite.
- g) 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, aceasta se clasează, la numărul inițial făcându-se mențiune despre faptul că s-a răspuns.

#### 8.4.2 Primirea, înregistrarea și repartizarea petițiilor

##### 8.4.2.1 Primire

- a) Petițiile, cererile și sugestiile adresate MULTI-TRANS S.A. sunt recepționate de către următoarele departamente ale societății:
- b) Call-center prin asistent manager, recepționează și înregistrează reclamațiile și sesizările primite prin telefon; înregistrarea se face în Registrul de intrari/ieșiri și de reclamații (Anexa 2);
- c) Secretariat, prin asistent manager, primește toate petițiile adresate MULTI-TRANS S.A. și comunicate prin adresă scrisă, primește prin fax petițiile adresate MULTI-TRANS S.A. și le înregistrează în registrul general de intrări/ieșiri acte, după care acestea sunt direcționate către directorul general..

##### 8.4.2.2. Înregistrare

- a) În cel mai scurt termen de la primirea petiției, indiferent de forma de comunicare, aceasta se înregistrează în registrul general de intrări/ ieșiri acte.
- b) Directorul general după analizarea petițiilor le direcționează către departamentele competente, pentru a se lua măsuri de cercetare și analiză detaliată a tuturor aspectelor sesizate pentru soluționarea legală. Direcționarea se face către departamentul vizat, cu adnotarea termenului de soluționare a pețiilor.

##### 8.4.2.3 Repartizare

- a) Repartizarea petițiilor în vederea soluționării lor se realizează de către directorul general.

#### 8.4.3 Tratarea petițiilor la nivelul serviciilor/secțiilor la care au fost repartizate:

- a) Departamentele cărora le-au fost direcționate petițiile vor formula concluzii scrise în termenul dispus prin adnotare de către directorul general..
- b) Concluziile scrise ale departamentului de specialitate rezultă ca urmare a analizelor tehnico-administrative realizate sub directa îndrumare a conducătorilor acestor departamente.
- c) În urma analizelor tehnico-administrative conducătorii departamentelor dispun/aplică măsurile care se impun pentru remedierea neregularităților semnalate sau identificate.
- d) Departamentele, în urma analizelor tehnico-administrative vor completa fișele individuale de disciplină și vor conduce o evidență a abaterilor și sancțiunilor aplicate.

#### 8.4.4 Redactarea și transmiterea răspunsurilor către petiționari

- a) Asistentul manager urmărește respectarea termenelor de răspuns ale departamentelor către care au fost direcționate petițiile. De obicei, persoanele desemnate din departamentele de specialitate sunt conducătorii acestora.
- b) În funcție de informările primite de la departamentele de specialitate asistentul manager formulează răspunsul (Anexa 1) la petiție în termenul stabilit.
- c) Clientul are întotdeauna dreptate: se vor evita abordările care contrazic faptele sesizate (gen "șoferul nu a recunoscut vina"); pot fi utilizate expresii de genul: "reclamația/faptele sesizate nu se confirmă" numai în cazurile în care există dovezi clare în acest sens;
- d) După redactare, răspunsul este trimis spre aprobare către conducerea MULTI-TRANS S.A. După aprobare, documentele sunt transmise petenților prin canalele de comunicare corespunzătoare (adresă scrisă, e-mail sau fax).
- g) După comunicarea răspunsului către petenți, petițiile împreună cu o copie de pe răspunsul înaintat se arhivează. Documentele arhivate se păstrează arhivate o perioadă de 5 ani.

#### 8.4.5 Sesizări interne

- a) Sesizările interne care fac obiectul acestei proceduri provin din următoarele surse:  
Personal care desfășoară activități de teren și care au obligația de a identifica, înregistra și semnala neregularitățile întâlnite în timpul desfășurării activității;

#### 8.4.6 Alte aspecte

- a) Răspunsurile la petițiile primite prin intermediul Primăriei Sfântu Gheorghe se transmit și petentului numai dacă reprezentanții primăriei au specificat acest lucru. Termenul de răspuns de 30 zile se va calcula de la data înregistrării petiției la Primăria Sfântu Gheorghe.
- b) În cazul sesizărilor telefonice, primite prin Centrala Telefonică (pentru direcționare către alte departamente), care necesită o abordare specializată sau în care petiționarul insistă să discute cu un factor de decizie și nu acceptă procedura standard de înregistrare și soluționare a petiției, petiționarul va fi pus în legătura cu personalul cu atribuții în gestionarea petițiilor. Se va evita direcționarea acestor apeluri către conducerea societății.



c) Petiționarii care depun personal petițiile la sediul MULTI-TRANS S.A. vor fi îndrumați către secretariat, unde vor depune petiția. În cazul în care petiționarul necesită o abordare specializată sau în care petiționarul insistă să discute cu un factor de decizie și nu acceptă procedura standard de înregistrare și soluționare a petiției, acesta va fi informat despre programul de audiențe al MULTI-TRANS S.A.

d) La solicitarea expresă a acestora, petiționarii pot fi programați în audiență la directorul general.. Înscrierile în audiență se fac în Registrul de audiențe al petiționarilor (Anexa 4) existent la secretariatul MULTI-TRANS S.A., în funcție de programul de audiențe stabilit de conducerea MULTI-TRANS S.A. Introducerea unei înregistrări în Registrul de audiențe al petiționarilor va conține datele de identitate ale petiționarului, prelevate din actul de identitate prezentat în original, datele de contact și descrierea amănunțită a motivului solicitării audienței. Programările în audiență se fac cu cel puțin 5 zile lucrătoare în avans și sunt aduse imediat la cunoștința Directorului general. Programările audiențelor vor fi efectuate luând în considerare că timpul alocat unei audiențe este de 20 minute.

e) Indicatorii de performanță ai serviciului, referitori la plângerile primite de la pasageri, ce trebuie respectați de MULTI-TRANS S.A. și monitorizați de Autoritatea Contractantă, conform Anexei 11 – Indicatori de Performanță ai Serviciului din contractul de delegarea a gestiunii serviciului de transport public local, prin concesiune, în Municipiul Sfântu Gheorghe” încheiat între Municipiul Sfântu Gheorghe și Societatea „Sfântu Gheorghe” S.A., sunt:

Nr. Crt.	Denumirea indicatorului	Descriere mod de calcul/tri-mestru	Mod	U M	Nivel realizat pe luna 2020	Nivel acceptat/an	Pondere criteriu pentru rețineri din garanția de bună execuție (GBE)
5	Numarul de reclamații ale călătorilor privind calitatea transportului	reclamații justificate	Nr. reclamații justificate din total reclamații	toate	%	0	5
		reclamații rezolvate	Nr. reclamații rezolvate din total reclamații în termen legal	toate	%	0	90
		reclamații nerezolvate în termenele	Nr. reclamații nerezolvate în termenele legale din total reclamații	toate	%	0	5



			Sfântu Gheorghe, str. Császár Bálint, nr. 6, jud. Covasna, România				
		legale	Nr. Inreg. Reg. Com. 1/14/287/1998	CUII - RO 555397	capital Social: 244 345 lei		

g) În cazul neîndeplinirii obligațiilor asumate prin Anexa 11 a contractului de delegare a gestiunii serviciului public local, MULTI-TRANS S.A. este obligat la plata de despăgubiri către Autoritatea Contractantă pentru neîndeplinirea obligațiilor asumate prin prezentul Contract.

h) MULTI-TRANS S.A. are obligația de a face publice detaliile cu privire la procedura de reclamație pe site-ul societății.

i) Prezenta procedura va fi difuzată personalului cu atribuții în domeniul reglementat.

j) Actuala procedură va fi revizuită în cazul în care apar modificări organizatorice sau alte reglementări legale cu caracter intern sau general pe baza cărora se desfășoară activitatea care face obiectul prezentei proceduri.

## 9. RESPONSABILITĂȚI

a) Asistent manager – responsabil cu primirea și înregistrarea sesizărilor telefonice;

b) Asistent manager primește petițiile formulate în scris, și înregistrează toate petițiile în registrul unic de intrări/ieșiri;

c) Asistent manager - primește petițiile primite prin fax;

d) Conducerea MULTI-TRANS S.A. - analizează, dispune prin adnotare departamentul responsabil cu ducerea la îndeplinire a măsurilor stabilite, termenul de rezolvare, termenul de expediere a răspunsului către petiționar;

e) Asistent manager care întocmește proiectul de răspuns și îl propune spre înaintare, responsabil cu formularea și înaintarea răspunsurilor, a punctului de vedere, a poziției adoptate de MULTI-TRANS S.A în raporturile cu mass-media precum și cu instituții ale statului, precum și cele legate de Legea 544/2001 privind liberul acces la informația de interes public.

## 10. FORMULARE

Nr. Crt.	Denumirea anexei	Elaborator	Aprobă	Număr de exemplare	Difuzare	Arhivare		Alte elemente
						Loc	Perioadă	
1	Formular Raspuns	Asistent manager	Conducerea MULTI-TRANS S.A.	1	Secretariat	Arhiva	5 ani	Se arhivează copie
2	Registru reclamații telefonice	Asistent manager	Conducerea MULTI-TRANS S.A.	1	Secretariat, Conducere	Arhiva	5 ani	-
3.	Registru de audiențe al petiționarilor	Asistent manager	Conducerea MULTI-TRANS	1	Secretariat	Arhiva	1 an	-



**S.C. Multi-Trans S.A.**

				Sfântu Gheorghe, str. Császár Bálint, nr. 6, jud. Covasna, România			
			S.A.	Nr. Inreg. Reg. Com: I/14/287/1998 C	UII - RO 555397	capital Social: 244 345 lei	

## 10. ANEXE

Anexa 1: Formular răspuns

Anexa 2: Registru reclamații

Anexa 3: Registrul de audiențe al petiționarilor

*Anexa 1 Formular răspuns*

**Către**

---

Cu stimă,

Director General

---

Asistent manager

---

**Anexa 2: Registru reclamatii**

**REGISTRU RECLAMAȚII**

<b>Nr. crt.</b>	<b>Funcționar informații</b>	<b>Data și ora</b>	<b>Nume reclamant</b>	<b>Nr. telefon</b>	<b>Descriere reclamație</b>	<b>Nota</b>	<b>Dispoziție și termen soluționare</b>

**Anexa 3: Registrul de audiențe al petiționarilor**

**REGISTRUL DE AUDIENȚE AL PETIȚIONARILOR**

data \_\_\_\_\_, ora \_\_\_\_\_

<b>Nr. crt.</b>	<b>Nume solicitant</b>	<b>Serie și nr. CI</b>	<b>Domiciliu</b>	<b>Nr. telefon / e-mail</b>	<b>Subiectul</b>	<b>Observații</b>
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						

