



## REGIA AUTONOMA DE SERVICII PUBLICE

Piata Victoriei nr. 17, Ploiesti, Prahova

[serviciipublice@ratsp.ro](mailto:serviciipublice@ratsp.ro)

[www.ratsp.ro](http://www.ratsp.ro)

Telefon: 0244-541071

Fax: 0244-513670

# RAPORT DE ACTIVITATE

August 2011

In perioada raportata, activitatea – desfasurata de Serviciile/ Birourile/ Compartimentele specializate din cadrul Regiei a fost orientata in directia realizarii sarcinilor rezultate din obiectul de activitate, cu accent pe urmarirea realizarii atributiilor si raspunderilor ce revin Autoritatilor Administratiei Publice Locale, definite prin Legea 326/2005, cu modificarile si completarile ulterioare.

In acest context, principalul obiectiv l-a constituit:

### I. ACTIVITĂȚI CURENTE

- monitorizarea derularii activitatii operatorilor de servicii publice privind:
  - respectarea obligatiilor contractuale asumate de operatori
  - respectarea cerintelor din regulamentul serviciilor publice;
  - performanta si calitatea serviciilor publice furnizate/prestate;
  - asigurarea parametrilor utilitatilor publice, in scopul realizarii exigentelor consumatorilor pe intreaga durata a exploatarii;
  - modul de exploatare si mentinerea in exploatare normala a sistemelor publice;
  - implementarea programelor de investitii legate de modernizarea sau extinderea serviciilor publice
  - propunerile de ajustare a preturilor si tarifelor pentru serviciile publice;
- monitorizarea calitatii factorilor de mediu, precum si respectarea legislatiei de protectia mediului in municipiul Ploiesti
- administrarea statiei de epurare si operarea serviciului public de epurare ape uzate
- prestari servicii catre asociatii de proprietari privind defalcarea consumurilor de energie termica si implicit a costurilor pentru incalzire.
- monitorizeaza implementarea proiectului investitional „Modernizarea sistemului de colectare si epurare a apelor uzate din municipiul Ploiesti”,
- prestari servicii de vidanjare ale puturilor absorbante pentru persoane fizice si juridice
- activitati de relatii cu publicul:
  - inregistrarea, investigarea, solutionarea sesizarilor si reclamatiiilor cetatenilor privind calitatea serviciului si informarea acestora de termenele si modul de rezolvare a problemelor aparute;
  - organizarea de programe de audiente cu persoane fizice si juridice
  - punerea la dispozitia publicului, in conditiile legii, a informatiilor de interes public privind domeniul specific serviciilor publice;
  - organizarea de actiuni de educare si constientizare a cetatenilor privind protectia mediului
- prestari servicii de dispecerat, prin preluarea si monitorizarea reclamatiiilor cetatenilor, la nivelul municipiului Ploiesti

### II. PRINCIPALELE MASURI SI ACTIUNI INTREPRINSE IN PERIOADA RAPORTATA DE SERVICIILE/ BIROURILE/ COMPARTIMENTELE DIN CADRUL R.A.S.P. PLOIESTI

Activitatea curenta a serviciilor/birourilor/compartimentelor din cadrul Regiei s-a desfasurat:

- in regim continuu in conformitate cu cerintele legale si de reglementare

- in conditiile respectarii cerintelor privind gestionarea riscurilor, calitatea, protectia mediului, sanatatea si securitatea ocupationala, in scopul imbunatatirii performantelor
- in limitele competentelor legale aprobate
- in scopul cresterii gradului de informare si implicit de satisfactie a cetatenilor satisfactiei cetatenilor
- in scopul imbunatatirii calitatii serviciului prestat prin realizarea obiectivelor si a indicatorilor de performanta specifici

Pornind de la aceste obiective, principalele masuri si actiuni intreprinse in perioada raportata, se prezinta:

R.A.S.P. Ploiesti

**Biroul Dispecerat Monitorizare Reclamatii**

<b>NR APELURI</b>	<b>1027</b>
<b>SESIZARI TELEFONICE</b>	<b>747</b>
- CONFIRMATE	<b>745</b>
- NECONFIRMATE	<b>0</b>
- NEREZOLVATE	<b>2</b>
<b>CONSILIERE/INFORMARE</b>	<b>145</b>
<b>NOTE TELEFONICE</b>	<b>27</b>
<b>MULTUMIRI /FELICITARI</b>	<b>3</b>
<b>EVENIMENTE</b>	<b>106</b>
<b>SESIZARI E-MAIL</b>	<b>7</b>
<b>INFORMARI-AVERTIZARI/FAX/E-MAIL</b>	<b>140</b>

In scopul imbunatatirii calitatii serviciului prestat prin realizarea obiectivelor si a indicatorilor de performanta specifici,s-a procedat astfel:

1.inregistrarea,verificarea veridicitatii sesizarilor si reclamatilor cetatenilor si transmiterea acestora spre rezolvare

2.informarea si consilierea cetatenilor in regim permanent - 100 % ( 145 /145 )

Sesizari transmise spre rezolvare corect si in timp util / total sesizari primite - 100 % ( 745 / 745 )

Imbunatatirea comunicarii active externe:

\* Evenimente raportate /total evenimente -100 % ( 106 / 106 )

\* Informari avertizari transmise/informari avertizari primite -100 % ( 140/140 )

\* Reclamatii administrativ intemeiate privind activitatea biroului - 0

Totodata s-au mai inregistrat un numar de 27 note telefonice si au fost primite 7 sesizari prin e-mail.

Cele mai multe sesizari au fost in legatura cu urmatoarele domenii de activitate:

1. D.T.I - 211

2. R.A.S.P. Serviciul Salubritate /Mediu - 140

3. R.A.S.P. Biroul Iluminat Public – 142.

DIRECTOR,  
Ing. Razvan Lungu