



REGIA AUTONOMA DE SERVICII PUBLICE

Piata Victoriei nr. 17, Ploiesti, Prahova

serviciipublice@ratsp.ro

www.ratsp.ro

Telefon: 0244-541071

Fax: 0244-513670

RAPORT DE ACTIVITATE

Noiembrie 2011

În perioada raportată, activitatea – desfășurată de Serviciile/ Birourile/ Compartimentele specializate din cadrul Regiei a fost orientată în direcția realizării sarcinilor rezultate din obiectul de activitate, cu accent pe urmărirea realizării atribuțiilor și răspunderilor ce revin Autorităților Administrației Publice Locale, definite prin Legea 326/2005, cu modificările și completările ulterioare.

În acest context, principalul obiectiv l-a constituit:

I. ACTIVITĂȚI CURENTE

- monitorizarea derulării activității operatorilor de servicii publice privind:
 - respectarea obligațiilor contractuale asumate de operatori
 - respectarea cerințelor din regulamentele serviciilor publice;
 - performanța și calitatea serviciilor publice furnizate/prestate;
 - asigurarea parametrilor utilitatilor publice, în scopul realizării exigențelor consumatorilor pe întreaga durată a exploatarei;
 - modul de exploatare și menținerea în exploatare normală a sistemelor publice;
 - implementarea programelor de investiții legate de modernizarea sau extinderea serviciilor publice
 - propunerile de ajustare a prețurilor și tarifelor pentru serviciile publice;
- monitorizarea calității factorilor de mediu, precum și respectarea legislației de protecția mediului în municipiul Ploiești
- administrarea stației de epurare și operarea serviciului public de epurare ape uzate
- prestări servicii către asociații de proprietari privind defalcarea consumurilor de energie termică și implicite a costurilor pentru încălzire.
- monitorizează implementarea proiectului investițional „Modernizarea sistemului de colectare și epurare a apelor uzate din municipiul Ploiești”,
- prestări servicii de vidanjare ale puturilor absorbante pentru persoane fizice și juridice
- activități de relații cu publicul:
 - înregistrarea, investigarea, soluționarea sesizărilor și reclamațiilor cetățenilor privind calitatea serviciului și informarea acestora de termenele și modul de rezolvare a problemelor aparute;
 - organizarea de programe de audiențe cu persoane fizice și juridice
 - punerea la dispoziția publicului, în condițiile legii, a informațiilor de interes public privind domeniul specific serviciilor publice;
 - organizarea de acțiuni de educare și conștientizare a cetățenilor privind protecția mediului
- prestări servicii de dispecerat, prin preluarea și monitorizarea reclamațiilor cetățenilor, la nivelul municipiului Ploiești

II. PRINCIPALELE MASURI ȘI ACȚIUNI ÎNTRERINSE ÎN PERIOADA RAPORTATĂ 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 si Monitorizare Reclamatii**PRINCIPALELE MASURI SI ACTIUNI INTREPRINSE IN LUNA NOIEMBRIE DE BIROUL DISPECERAT SI MONITORIZARE RECLAMATII**

Activitatea curenta a Biroului Dispecerat si Monitorizare Reclamatii din cadrul RASP s-a desfasurat:

- * in regim continuu si permanent in conformitate cu cerintele legale si de reglementare;
- * in conditiile respectarii cerintelor privind gestionarea riscurilor, calitatea, protectia mediului, sanatate si securitate ocupationala, in scopul imbunatatirii performantelor
- * in limitele competentelor legale aprobate;
- * in scopul cresterii gradului de informare si implicit de satisfactie a cetatenilor si a constat in prestari servicii de dispecerat prin preluarea si transmiterea sesizarilor cetatenilor, la nivelul municipiului Ploiesti, servicii de dispecerat prin preluarea si transmiterea sesizarilor cetatenilor, la nivelul municipiului Ploiesti

NOIEMBRIE	
NR APELURI	795
SESIZARI TELEFONICE	461
- CONFIRMATE	461
- NECONFIRMATE	0
* NEREZOLVATE	6
CONSILIERE / INFORMARE	199
NOTE TELEFONICE	34
MULTUMIRI / FELICITARI	7
EVENIMENTE	94
SESIZARI E-MAIL	2

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 reclamatiiilor cetatenilor si transmiterea acestora spre rezolvare - sesizari transmise spre rezolvare in timp util / total sesizari primite - 100 % (461 / 461);
2. informarea si consilierea cetatenilor in regim permanent - 100 % (199 / 199)
3. imbunatatirea comunicarii active externe:
 - evenimente raportate/total evenimente raportate -100 % (94/94)
 - informari - avertizari / fax /e-mail transmise / informari - avertizari / fax / e-mail primite 100%(238/238)

Reclamatii administrativ intemeiate privind activitatea biroului = 0

Totodata, s-au inregistrat un numar de 34 note telefonice, 7 multumiri/felicitari si sesizari e-mail - 2.

1. D.T.I. - 173
2. R.A.S.P./ Iluminat public - 108
3. R.A.S.P./ Salubritate - 80

DIRECTOR,
Ing. Razvan Lungu