



## 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

Octombrie 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 mentinerea 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 implicit 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 constientizare 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 OCTOMBRIE 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

<b>OCTOMBRIE</b>	
<b>NR APELURI</b>	<b>859</b>
<b>SESIZARI TELEFONICE</b>	<b>462</b>
- CONFIRMATE	458
- NECONFIRMATE	4
<b>* NEREZOLVATE</b>	<b>2</b>
<b>CONSILIERE / INFORMARE</b>	<b>278</b>
<b>NOTE TELEFONICE</b>	<b>10</b>
<b>MULTUMIRI / FELICITARI</b>	<b>8</b>
<b>EVENIMENTE</b>	<b>101</b>
<b>SESIZARI E-MAIL</b>	<b>3</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 - sesizari transmise spre rezolvare in timp util / total sesizari primite - 100 % ( 462 / 462 );
2. informarea si consilierea cetatenilor in regim permanent - 100 % ( 278 / 278 )
3. imbunatatirea comunicarii active externe:
  - evenimente raportate/total evenimente raportate -100 % ( 101/101 )
  - informari - avertizari / fax /e-mail transmise / informari - avertizari / fax / e-mail primite 100%(176/176)

Reclamatii administrativ intemeiate privind activitatea biroului = 0

Totodata, s-au inregistrat 10 note telefonice, 8 multumiri/felicitari si sesizari ,email – 3.

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

1. D.T.I. - 177
2. R.A.S.P./ Iluminat public - 77
3. R.A.S.P./ Salubritate - 60

DIRECTOR,  
Ing. Razvan Lungu