



**S.C. AQUASERV S.A.
TULCEA**



TULCEA Str. Rezervorului Nr.2 – cod poștal 820131; Tel./Fax: 0240 524 310
e-mail: aquaserv_tl@yahoo.com; site web: www.aquaservtulcea.ro
Nr.R.C. J36/348/2004 ; C.U.I. RO 16775941/2004 – Cont: RO 36 BRDE 370 SV 05787803700

MEMBRA A ASOCIATIILOR



RAPORT **privind activitatea desfășurată în anul 2018** **de Compartimentul Relații cu Publicul din cadrul S.C. Aquaserv S.A.** **Tulcea**

1. Preliminarii. Compartimentul Relații cu Publicul din cadrul S.C. Aquaserv SA Tulcea funcționează începând din luna iunie 2018, iar în cursul anului 2018 a fost alcătuit din: Demidov Aurel, Baibarac Olga și Popa Viorica, aceștia din urmă fiindu-i delegate atribuții pe secretariat până titularul postului revine din concediu postnatal.

Compartimentul deține un spațiu propriu în sediul de pe strada Rezervorului nr. 2 și un spațiu în sediul de pe strada Tudor Vladimirescu nr. 2.

În spațiul de pe strada Rezervorului nr. 2 Compartimentul își desfășoară activitatea sa specifică de informare a cetățenilor și a reprezentanților mass-media, în condițiile art. 11 și art. 8 alin.3 din Legea nr. 544/2001, respectiv ale art. 17 din Legea nr. 544/2001 și art. 29 lit. d din Normele Metodologice.

În spațiul de pe strada Tudor Vladimirescu nr. 2 Compartimentul își desfășoară activitatea sa specifică de informare a cetățenilor cu privire la activitățile care privesc activitatea de contractare facturare.

Compartimentul este dotat cu calculatoare, având conexiune la Internet, iar necesarul biroului cu materialele consumabile de birou se asigură de către SC Aquaserv SA Tulcea, în realizarea prevederilor art. 24 alin.2 din Legea nr. 544/2001 și ale art. 39 din H.G.R. nr. 123/2002.

2. Cadru legal. Activitatea Compartimentului Relații cu Publicul din cadrul S.C. Aquaserv SA Tulcea este reglementată, *de lege lata*, prin Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public(M.O. nr. 663/23.10.2001), H.G.R. nr. 123/2002 de aprobare a Normelor Metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001 (M.O. nr. 167/08.03.2002) și capitolul 14 din Regulamentul de Organizare și Funcționare al S.C. Aquaserv SA Tulcea .

De asemenea, alte prevederi normative relevante asupra activității Compartimentului Relații cu Publicul sunt: art.31 și art. 51- 52 raportat la art.21 și 53, coroborat cu art. 26 din Constituția României revizuită în anul 2003, Legea nr. 182/2002 privind protecția informațiilor clasificate, Legea nr. 677/2001 privind

protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, O.G.R. nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată cu modificări prin Legea nr. 233/2002 , Ordonanța nr. 137/2000 privind combaterea tuturor formelor de discriminare, aprobată prin Legea nr. 48/2002, Legea nr. 676/2001, Legea nr.682/2001 și Legea nr.102/2005 privind înființarea, organizarea și funcționarea Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal.

3. Activitatea desfășurată în anul 2018 de către Compartimentul Relații cu Publicul din cadrul S.C. Aquaserv SA Tulcea

Prezentul raport privind accesul la informațiile de interes public a fost întocmit în baza art. 27 din Hotărârea Guvernului nr. 123 /2002 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public și vizează activitatea aferentă anului 2018, prezentarea activității Compartimentului Relații cu Publicul desfășurate în anul 2018.

Asigurarea accesului la informațiile de interes public (art. 27 H.G.R. 123/2002):

- a). Numărul total de solicitări de informații de interes public :
 - 1278 cereri;
- b). Numărul total de solicitări, departajat pe domenii de interes :
 - *Informații solicitate conform dispozițiilor Legii 544/2001 privind activitatea S.C. Aquaserv SA Tulcea, modul de aplicare a unor dispoziții legale și date de contact:* - 114 cereri din care:
 - *informații cu privire la activitatea de contractare :* - 126 cereri;
 - *informații cu privire la activitatea de facturare :* - 109 cereri;
 - *informații cu privire la activitatea de distribuire a apei :-* 375 cereri;
 - *informații cu privire la activitatea de canal si apa pluvială:-* 43 cereri;
 - *nemulțumiri cu privire la activitatea de furnizare a apei, servicii de canal și servicii de contractare facturare – petiții :* - 126 cereri (9 – 77 - 40;
 - *informații privind date referitoare la obținerea de avize, servicii și taxele aferente* - 322 cereri;
 - *informații privind avarii și lucrari de remediere sau extindere a rețelei* –51 cereri;
 - *solicitări verbale din partea mass mediei* - 12 cereri din care:
 - 3 cereri de informații privind proiectele în derulare;
 - 7 solicitări cu privire la diferite probleme tehnice;
 - 2 cereri pentru informarea populației privind oprirea furnizării de servicii.

Total: 1278 solicitări.

În cursul anului 2018, la Compartimentul Relații cu Publicul, nu au fost înregistrate sesizări și reclamanții cu privire la activitatea S.C. Aquaserv S.A. Tulcea, privind calitatea serviciilor de furnizare a apei.

Această situație s-a datorat faptului că în cadrul Stațiilor de Tratare a Apei, activitățile specifice au fost monitorizate și controlate în permanență, conform analizelor de laborator zilnice, din care rezultau că nu au fost depășite limitele principalilor indicatori ai calității apei: PH-ul, turbiditatea și clorul.

- c). Numărul de solicitări rezolvate favorabil : - 1271 cereri ;
- d). Numărul de solicitări respinse, defalcate în funcție de motivația respingerii :
 - 1 solicitare *greșit îndreptată* ;
 - 3 solicitări care nu privea activitatea societății ;
 - 3 solicitări la care societatea nu avea competență de soluționare.
- e). Numărul de solicitări adresate în scris :
 - *pe suport de hârtie* : - 709 cereri (art.27 alin. 1 lit. e pct. 1 din H.G.R. 123/2002)
 - *pe suport electronic* : - 215 cereri (art.27 alin. 1 lit. e pct. 2 din H.G.R. 123/2002).
 - *solicitări formulate verbal*: - 354 cereri (art. 20 alin.3 din H.G.R. 123/2002)
- f). Numărul de solicitări adresate de persoane fizice: - 951 cereri ;
- g). Numărul de solicitări adresate de persoane juridice: - 327 cereri ;
- h). Numărul de reclamații administrative: rezolvate favorabil -0; respinse - 0
- i). Numărul de plângeri în instanță: rezolvate favorabil-0, respinse-0, în curs de soluționare -0;
- j). Costurile Compartimentului Relații cu Publicul: - *având în vedere faptul că nu s-a ținut o evidență separată a costurilor Compartimentului Relații cu Publicul de restul compartimentelor nu se poate face o delimitare a costurilor, a cheltuielilor acestuia.*
- k). Sumele totale încasate pentru serviciile de copiere a informațiilor de interes public solicitate: - 0
- l). Numărul estimativ de vizitatori ai punctului de informare – documentare : - 163 (în anul 2008 s-a realizat o evidențiere statistică exactă a numărului de vizitatori ai punctului de informare – documentare, fiind întocmit în acest sens un Registru de solicitări și audiențe în care au fost înregistrate persoanele care au solicitat informații, respectiv audiențe în cadrul instanței, fiind reținute datele de contact ale persoanelor, problemele prezentate/informațiile solicitate precum și răspunsul comunicat).
- m). Numărul de răspunsuri defalcate pe termene de răspuns :
- n). Informații solicitate identificate ca fiind exceptate de la accesul liber la informație : - 0
- o). Numele și prenumele persoanelor din cadrul compartimentului : Demidov Aurel, Baibarac Olga și Popa Viorica, acesteia din urmă fiindu-i delegate atribuții pe secretariat până titularul postului revine din concediu postnatal.

Raportat la anul 2017, în anul 2018 numărul cererilor a scăzut cu 47.

Toate solicitările Compartimentului Relații cu Publicul sunt înregistrate în registre special întocmite după obiectul cererii:

1. Registrul general;

2. Registrul privind înregistrarea cererilor și a răspunsurilor privind accesul la informațiile de interes public – Legea nr. 544/2001 (art. 83 pct. 20 din Regulament).

Conform art. 8 alin. (1) din OUG nr. 27/2002, publicată în Monitorul Oficial nr. 84/2002, autoritățile și instituțiile publice sesizate au obligația să comunice petiționarului, în termen de 30 de zile de la data înregistrării petiției, răspunsul, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă.

În situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare mai amănunțită, conducătorul autorității sau instituției publice poate prelungi termenul de mai sus cu cel mult 15 zile.

În cursul anului 2018, toate cererile, sesizările și petițiile au fost soluționate în termenele stabilite de lege sau de solicitantul legal.

Astfel, din cele 1278 de documente înregistrate au fost soluționate în termenul legal după cum urmează:

- În termen de 20 de zile: 1235;
- În termen de 30 zile: 43;
- Răspunsuri după depășirea termenului legal: - 0.

În anul 2018 a fost actualizat site-ul societății și a fost continuată activitatea de afișare a informațiilor de interes public furnizate din oficiu, conform art. 5 din Legea nr. 544/2001 privind informațiile de interes public.

COMPARTIMENT RELAȚII CU PUBLICUL
DEMIDOV AUREL