

**Raport al activității de soluționare a petițiilor,
conform Legii nr. 233/2002 pentru aprobarea
Ordonanței Guvernului nr. 27/2002**

privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor

1. Introducere

Activitatea de soluționare a petițiilor este reglementată de Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată prin Legea nr. 233/2002. Potrivit prevederilor art. 2 din actul normativ menționat, prin petiție se înțelege cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris ori prin poștă electronică, pe care un cetățean sau o organizație legal constituită o poate adresa autorităților și instituțiilor publice centrale și locale. În conformitate cu prevederile art. 14 din O.G. nr. 27/2002 privind activitatea de soluționare a petițiilor, semestrial, autoritățile și instituțiile publice vor analiza activitatea proprie de soluționare a petițiilor pe baza unui raport.

Activitatea de comunicare și relații publice a avut drept scop principal asigurarea unui cadru comunicațional transparent, deschis, corect, credibil și eficient, pentru consolidarea încrederii populației, pe baza percepției publice realiste asupra activității Casei de Asigurări de Sănătate Bihor.

Exercitarea dreptului de petiționare a rămas cea mai uzitată și cea mai eficientă modalitate de rezolvare a unor probleme personale sau de grup, reprezentând în același timp și o garanție juridică generală pentru celelalte drepturi și libertăți. Astfel, cetățenii au dreptul să se adreseze autorităților și instituțiilor publice cu petiții, cereri, reclamații, sesizări sau propuneri, în nume propriu sau în numele unei organizații legal constituite, iar autoritățile publice au obligația să răspundă la petiții în termenele și în condițiile stabilite prin lege.

2. Organizarea și desfășurarea activității de soluționare a petițiilor

Activitatea de soluționare a petițiilor este organizată în cadrul Compartimentului Relații Publice și Purtător de Cuvânt a CAS Bihor, sau în funcție de specificul problemei sesizate, este direcționată către compartimentele de specialitate.

Prezentul raport este întocmit în conformitate cu dispozițiilor art.14 din Ordonanța Guvernului nr.27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată, cu modificările și completările ulterioare.



CASA de ASIGURĂRI de SĂNĂTATE BIHOR

ORADEA, Calea Borsului nr.5
Tel. 0259/476 828 - fax. 0259/454184
e-mail: casbh@rdslink.ro

Primirea, înregistrarea, repartizarea și circuitul petițiilor adresate Casei de Asigurări de Sănătate Bihor, s-a realizat în decursul anului 2021 prin Secretariatul instituției/Registratură, poșta electronică și redirecționate de către Casa Națională de Asigurări de Sănătate.

Toate petițiile au fost înregistrate, soluționarea acestora fiind stabilită prin rezoluție internă de către Directorul General al CAS Bihor, în funcție de aria de competență, compartimentelor de specialitate, în mod corespunzător cu specificul aspectelor reclamate.

Distribuirea acestora pe compartimente/domenii de activitate/specialitate pentru soluționare, s-a realizat în temeiul art.12, alin.1, unde se precizează faptul că petițiile sunt repartizate “în vederea soluționării lor către personalul de specialitate”, lucru care se realizează prin rezoluția Directorului General.

Modalitatea prin care persoanele fizice/juridice s-au adresat Casei de Asigurări de Sănătate Bihor a fost în scris, prin intermediul poștei electronice, pe site-ul CAS Bihor este configurată secțiunea *Formularul de contact on-line - Relații publice online - Petiții sugestii și reclamații* - ca și modalitate de contact/transmitere petiții și cereri online, asigurându-se astfel o modalitate mai simplă și ușor accesibilă tuturor de a comunica cu CAS Bihor.

Petițiile adresate prin e-mail sunt luate în considerare și se soluționează conform normelor legale în vigoare, cu condiția identificării petiționarului prin „nume, prenume și domiciliu/reședință”, atribute de identificare prevăzute de art.59 din Codul civil. În caz contrar, se face aplicarea dispozițiilor art.7 din Ordonanța Guvernului nr.27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată, cu modificări și completări, prin Legea nr.233/2002, potrivit căroră „*Petițiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare a petiționarului nu se iau în considerare și se clasează, potrivit prezentei ordonanțe*”.

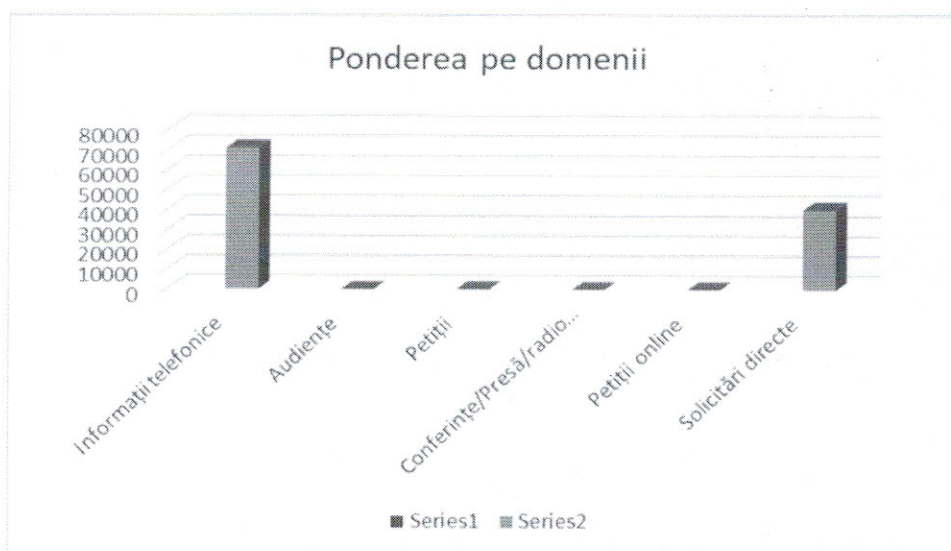
Termenul legal pentru soluționarea petițiilor este prevăzut în Ordonanța Guvernului nr.27/2002 la art.8, alin.1 “*autoritățile și instituțiile publice sesizate au obligația să comunice petiționarului, în termen de 30 de zile de la data înregistrării petiției, răspunsul, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă*”, iar la art.9 se arată că “*în situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită o informare și o cercetare mai amănunțită, conducătorul autorității sau instituției publice poate prelungi termenul prevăzut la art. 8 cu cel mult 15 zile,*”.

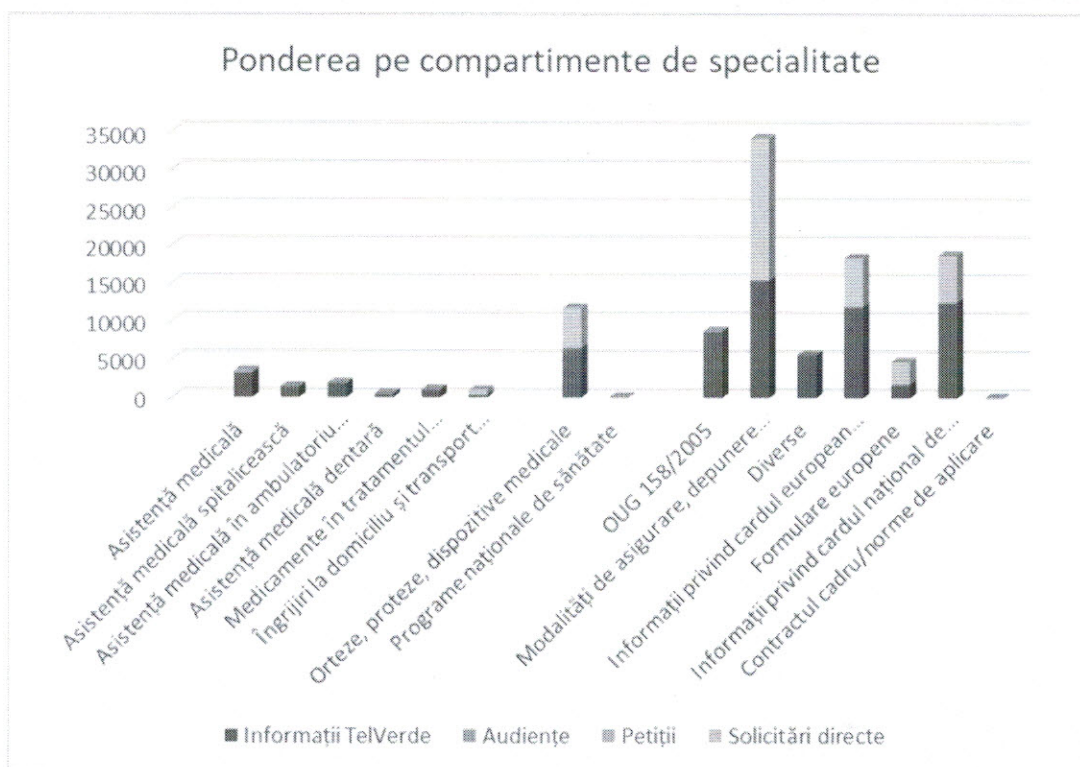
La nivelul CAS Bihor, în anul 2021 nu au existat petiții care să necesite depășirea termenului legal de rezolvare și nu s-a solicitat prelungirea termenului cu cel mult 15 zile.

Analizând conținutul petițiilor/solicitărilor adresate CAS Bihor, rezultă că problematica acestora a vizat o paletă largă de activități:

- ✓ modalitatea de transfer la medicul de familie,
- ✓ datele de contact ale furnizorilor de servicii medicale, medicamente și dispozitive medicale aflați în relație contractuală cu Casa de Asigurări de Sănătate Bihor,
- ✓ informații privind modalitatea de acordare a serviciilor medicale spitalicești, clinice paraclinice, dentare și a dispozitivelor medicale,
- ✓ reclamații privind activitatea furnizorilor de servicii medicale, medicamente și dispozitive medicale,
- ✓ dobândirea calității de asigurat,
- ✓ informații privind cardul național de asigurări de sănătate/cardul european de sănătate și a formularelor europene, informații privind programele naționale,
- ✓ eliberarea concediilor medicale - COVID- izolare și carantină,
- ✓ programe naționale de sănătate, medicamente s.a. etc.

În acest context, la Casa de Asigurări de Sănătate Bihor în anul 2021 au fost înregistrate 229 de petiții, 107 petiții on line, și aproximativ 10900- informații solicitate telefonic/tel verde. Toate aceste solicitări au fost soluționate direct de către Compartimentul Relații Publice și Purtător de Cuvânt sau au fost repartizate spre soluționare în colaborare cu compartimentele de specialitate ale CAS Bihor.





În perioada de raportare, petițiile adresate greșit instituției noastre au fost redirecționate către ale instituții responsabile, pentru a analiza conținutul și a redacta răspunsurile către petenți în conformitate cu prevederile art.6 din Ordonanța Guvernului nr.27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor: *“petițiile greșit îndreptate vor fi trimise în termen de 5 zile de la înregistrare autorităților sau instituțiilor publice care au ca atribuții rezolvarea problemelor sesizate, urmând ca petiționarul să fie înștiințat despre aceasta”*.

Ca modalitate de transmitere a adreselor de răspuns la petițiile soluționate s-a folosit, în majoritatea cazurilor, expedierea prin serviciul poștal sau concomitent prin serviciul poștal și prin poșta electronică. Precizăm că legiuitorul nu a avut în vedere solicitările verbale formulate direct de cetățenii care nu au întocmit petiții scrise, motiv pentru care în afara numărului de petiții înregistrate și analizate, funcționarii din cadrul Compartimentului Relații Publice și Purtător de Cuvânt, au acordat zilnic consultanță și au oferit informații și relații publice prin intermediul TelVerde.

De menționat este faptul că numărul persoanelor care s-au prezentat în audiență, la sediu, în cadrul programului de audiență, problemele au fost rezolvate pe loc, sau au fost delegați funcționari din cadrul compartimentelor de specialitate în vederea identificării unor



soluții în condițiile legii, precum și acordarea de asistență/consiliere în domeniile care sunt în competența instituției noastre.

3. Concluzii

În perioada raportată nu au fost cazuri de petiții care nu au fost înregistrate sau repartizate spre soluționare, eficient cu competență, responsabilitate și promptitudine conform procedurii aprobate la nivelul CAS Bihor și cu respectarea legislației în vigoare. De asemenea, nu au fost cazuri de petiții pentru care nu au fost formulate răspunsuri în condițiile și termenele stabilite de legislația în vigoare.

Nu au fost cazuri de primire a petițiilor, direct de la cetățeni, fără să fie înregistrate și repartizate, conform circuitului oficial al documentelor, respectându-se întocmai procedurile aprobate potrivit standardelor prevăzute de Codul controlului intern managerial al entității.

Nu au fost constatate abateri disciplinare de la prevederile legale privind activitatea de soluționare a petițiilor.

Dreptul de a adresa petiții îmbunătățește capacitatea de reacție și colaborare a instituției în fața cetățenilor, oferind în același timp un mecanism deschis, democratic și transparent de obținere, atunci când acest lucru este legitim și justificat, a unei soluții la sesizările lor obiective.

În concluzie, apreciem că este necesar, în continuare, să se acorde o mare atenție soluționării petițiilor, în vederea respectării termenelor de elaborare și de expediere a răspunsurilor.