

**Aprobat,
Director general,
Luminița Nagy**

RAPORT privind activitatea de soluționare a petițiilor în anul 2022

Având în vedere prevederilor art.14 din Ordonanța Guvernului nr.27/2002 privind reglementarea activității de solutionare a petițiilor, aprobată – cu modificări și completări – prin Legea nr.233/2002, aducem la cunoștința celor interesați raportul privind activitatea de soluționare a petițiilor desfășurată de Casa de Asigurări de Sănătate Constanța în anul 2022:

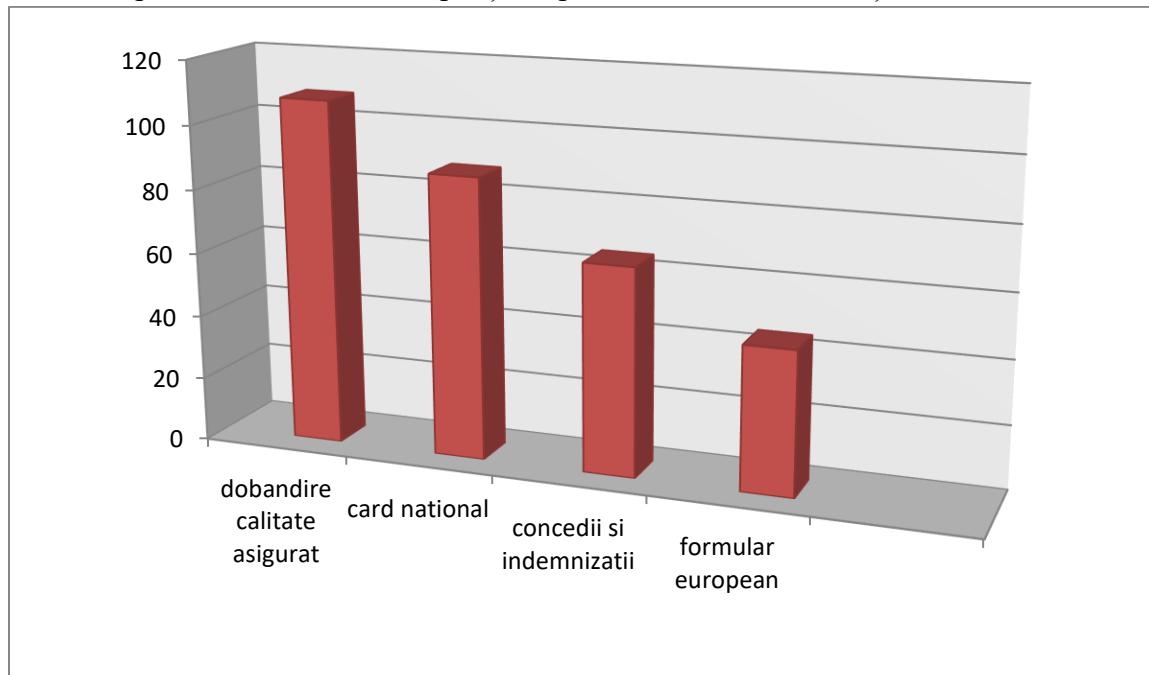
Potrivit ordonanței menționate, prin petiție se înțelege „cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris ori prin poștă electronică”, pe care un cetățean sau o organizație legal constituită o poate adresa autorităților și instituțiilor publice. Casa de Asigurări de Sănătate Constanța a organizat activitatea de solutionare a petițiilor, în cadrul Serviciului Juridic, Contencios, Resurse Umane, Relații publice.

Potrivit unei practici constante, 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”, atribuite 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 cărora „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”.

In acest context, la Casa de Asigurări de Sănătate Constanța, în anul 2022, au fost înregistrate **495 de petiții**, care fie au fost soluționate direct de către personalul de relații publice din cadrul Serviciului Juridic Contencios, Resurse Umane, Relații publice, fie au fost repartizate spre soluționare compartimentelor de specialitate. Dintre acestea **323** au fost petiții transmise pe e-mail care au fost soluționate în ziua primirii acestora de către consilierul de Relații Publice, iar **172** au fost soluționate în termenul maxim de 30 de zile.

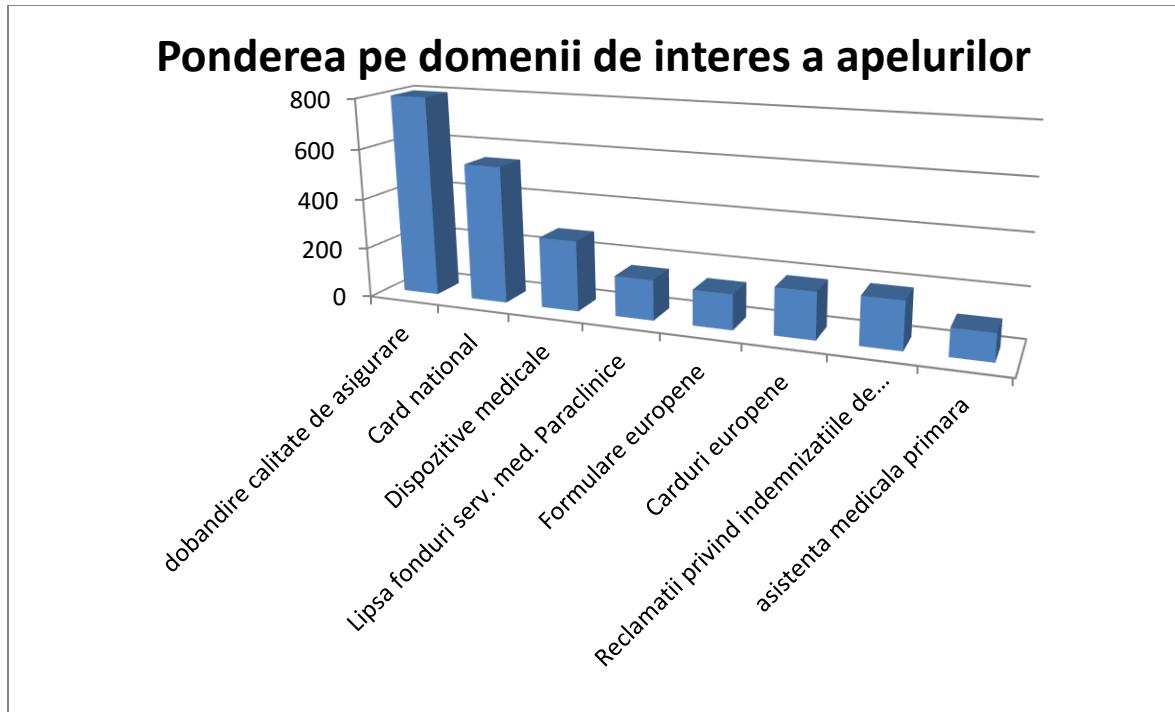
Analizând conținutul petițiilor rezultă că problematica acestora a vizat o paletă largă de activități, astfel : dobândirea calității de asigurat, cardul național de sănătate, indemnizațiile de concedii medicale la care au dreptul asigurații, decontarea dispozitivelor medicale, plafoanele laboratoarelor de analize medicale, emiterea cardurilor europene și ale formularelor necesare etc.

Ponderea pe domenii de interes a petițiilor primite de CAS Constanța, în anul 2022:



Atunci când se vorbește despre analiza modului cum sunt soluționate petițiile adresate unei instituții publice, practica a extins noțiunea de „petiționare” și asupra problemelor ridicate de cetățeni în cadrul audiențelor cât și a sesizărilor adresate prin intermediul „TelVerde”. În anul 2022, directorul general al CAS Constanța a primit în audiență 30 de petenți, iar la structura de Relații Publice au fost primite aproximativ **3823 de apeluri(prin centrală și linia verde)**.

Analizând din perspectiva apelurilor TelVerde, ponderea pe domenii de interes se arată astfel:



În concluzie, și în anul 2022, modalitățile de asigurare în sistemul de sănătate, precum și tiprărarea cardului național de sănătate au reprezentat inters deosebit pentru cetățeni.

Şef serviciu,
 Serviciul Juridic, Contencios,
 Resurse Umane, Relații publice,
Monica Lipici

Elaborat,
 Serviciul Juridic, Contencios,
 Resurse Umane, Relații publice,
Aurelia Drăgoi