

## RAPORT privind activitatea de soluționare a petițiilor în anul 2016

Având în vedere prevederilor art.14 din Ordonanța Guvernului nr.27/2002 privind reglementarea activității de soluționare 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 2016:

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.

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, în conformitate cu prevederile Constituției României, republicată, 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. Casa de Asigurări de Sănătate Constanța a organizat activitatea de soluționare a petițiilor, în cadrul Compartimentului de Relații Publice și Purtător de cuvânt.

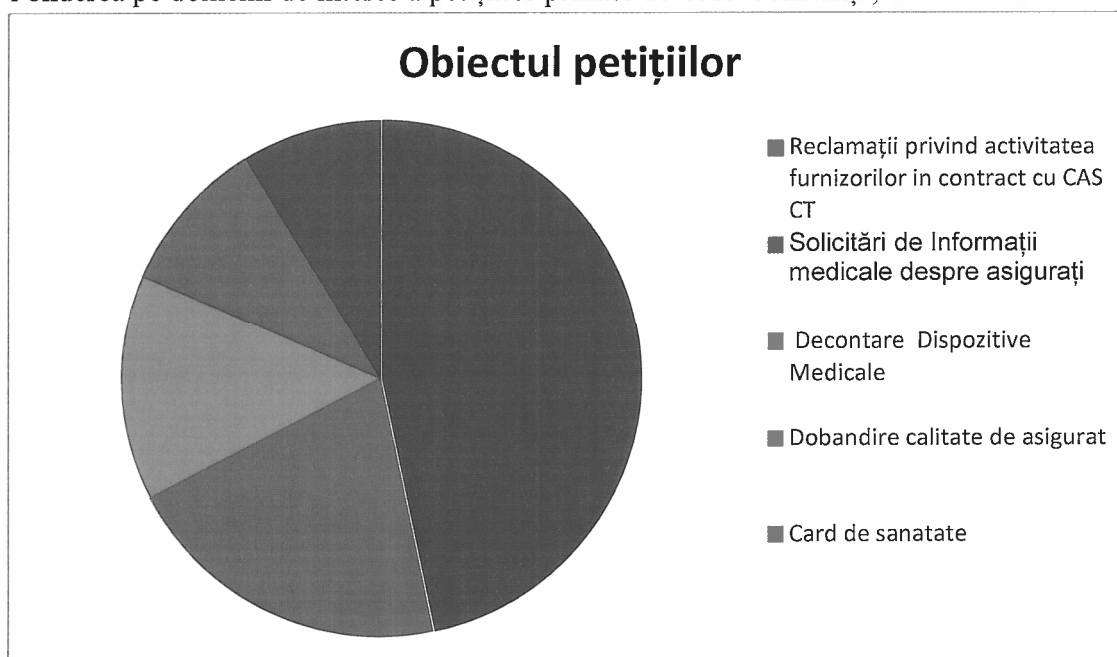
Potrivit unei practici constante, petițiile adresate prin e-mail sunt luate în considerare și se soluționează conform normelor legale în vigoare, cu condiția identificării petiționarului prin „nume, prenume și domiciliu / reședință”, atribute de identificare prevăzute de art.59 din Codul civil. În caz 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”.

În acest context, la Casa de Asigurări de Sănătate Constanța, în anul 2016, au fost înregistrate **145 de petiții**, care fie au fost soluționate direct de către personalul

Compartimentului de Relații Publice și Purtător de Cuvânt, fie au fost repartizate spre soluționare compartimentelor de specialitate.

Analizând conținutul petițiilor rezultă că problematica acestora a vizat o paletă largă de activități: distorsiuni în activitatea furnizorilor de servicii medicale aflați în relație contractuală cu instituția noastră, dobândirea/redobândirea calității de asigurat, decontarea dispozitivelor medicale, emiterea cardului național de sănătate, emiterea cardurilor europene și ale formularelor necesare, programe naționale de sănătate etc.

Ponderea pe domenii de interes a petițiilor primite de CAS Constanța, în anul 2016:



O pondere semnificativă a petițiilor din punct de vedere al obiectului, au reprezentat-o și solicitările de informații medicale despre asigurați/neasigurați, transmise de societățile de asigurări de viață. Toate solicitările au fost soluționate nefavorabil, motivându-se în drept Legea Drepturilor Pacienților, însă chiar și așa, societățile de asigurări de viață au continuat să trimită aproape în fiecare săptămână astfel de solicitări.

Atunci când se vorbește despre analiza modului cum sunt soluționate petitiile 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 2016, la Compartimentul de Relații Publice au fost primite aproximativ **1700 de apeluri**, iar Președintele – Director general al Casei de Asigurări de Sănătate Constanța a primit în audiență 82 de petenți, atât persoane fizice, cât și juridice.

Elaborat,  
Comp. Relații Publice și Purtător de Cuvânt  
Aurelia Rădoi