



Aprobat,
Președinte – Director general,
George Mirel Cristescu

RAPORT privind activitatea de soluționare a petițiilor în anul 2018

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 2018:

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.

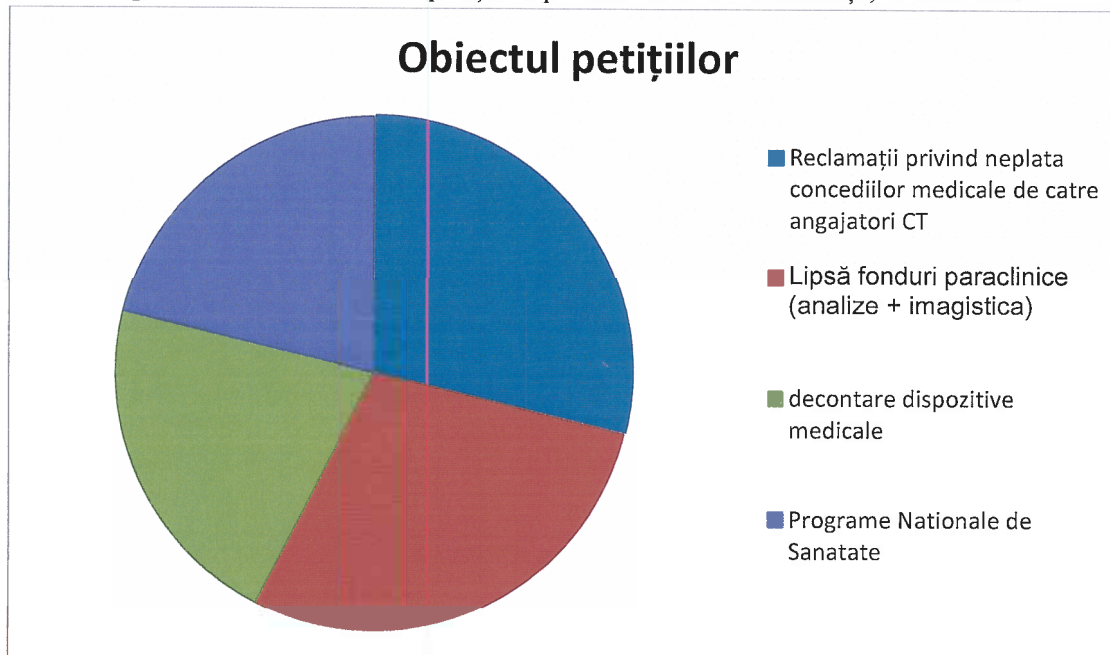
Potrivit unei practici constante, petițiile adresate prin e-mail sunt luate în considerare și se soluționează conform normelor legale în vigoare, cu condiția identificării petiționarului prin „nume, prenume și domiciliu / reședință”, atribute de identificare prevăzute de art.59 din Codul civil. În caz 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 2018, au fost înregistrate **279 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. Dintre acestea 150 au fost petiții transmise pe e-mail care au fost soluționate în ziua primirii acestora.

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, primirea banilor pe concedii medicale de către asigurații pentru concedii și indemnizații, decontarea dispozitivelor medicale, plafoanele laboratoarelor de analize medicale, programe naționale de sănătate, emiterea cardurilor europene și ale formularelor necesare etc.

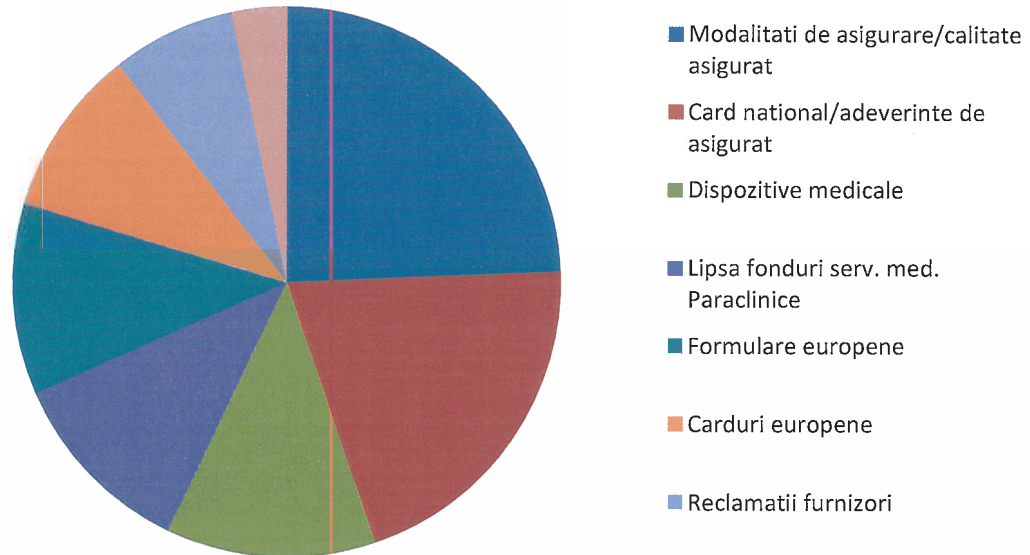
Ponderea pe domenii de interes a petițiilor primite de CAS Constanța, în anul 2018:



Atunci când se vorbește despre analiza modului cum sunt soluționate petitiile adresate unei instituții publice, practica a extins notiunea de „petiționare” și asupra problemelor ridicate de cetateni în cadrul audiențelor cât și a sesizărilor adresate prin intermediul „TelVerde”. În anul 2018, la Compartimentul de Relații Publice au fost primite aproximativ **995 de apeluri (prin centrală și linia verde)**.

Analizând din perspectiva petițiilor, audiențelor și apelurilor TelVerde ponderea pe domenii de interes se modifică astfel:

Ponderea pe domenii de interes a apelurilor



În concluzie, și în anul 2018 modalitățile de asigurare în sistemul de sănătate, precum și tipărirea cardului național de sănătate au reprezentat interes deosebit pentru cetățeni. Față de anul 2017, în ceea ce privește utilizarea cardului de sănătate, numărul petițiilor a scăzut, ceea ce înseamnă că atât furnizorii de servicii medicale, cât și asigurații s-au obișnuit cu acest instrument.

Șef serviciu,
Serviciul Juridic, Contencios Administrativ
Resurse Umane, Salarizare, Evaluare Personal,
Relații publice și Purtător de cuvânt,
C.jr. Monica Lipici

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