



ROMÂNIA
PRIMĂRIA
MUNICIPIULUI
HUNEDOARA

Direcția Dezvoltare Strategii Comunicare
 Serviciul Informații pentru Cetățeni și Relații Publice



Certificat seria C, nr. 461/31.10.2012 Certificat seria M, nr. 203/31.10.2012 Certificat seria S, nr. 135/31.10.2012

Municipiul Hunedoara, B-dul Libertății nr.17, cod.331128, Județul Hunedoara, Tel.:+4 0254 716322, Fax: +4 0254 716087

Nr. 1265/11.01.2016

PRIMAR,
VIOREL ARION

În conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr.27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, cu modificările și completările ulterioare, Unitatea Administrativ Teritorială a Municipiului Hunedoara pune la dispoziția publicului interesat Raportul semestrial de analiză a activității de soluționare a petițiilor, din semestrul al II - lea - 2015.

RAPORT PRIVIND MODUL DE SOLUȚIONARE AL
PETIȚIILOR, AUDIENȚELOR,
CERERILOR DE INFORMAȚII DE INTERES PUBLIC ȘI
TRANSPARENȚA DECIZIONALĂ
ÎN SEMESTRUL II - 2015

În conformitate cu prevederile art. 51 din Constituția României „cetățenii au dreptul să se adreseze autorităților publice prin petiții formulate în numele semnatarilor” iar „autoritățile publice au obligația să răspundă la petiții în termenele și în condițiile stabilite potrivit legii”.

Activitatea de soluționare a petițiilor este reglementată de Ordonanța Guvernului nr. 27 din 30 ianuarie 2002, modificată de Legea nr. 233 din 23 aprilie 2002. Totodată, există un act normativ, Legea nr. 544/2001, care reglementează modul de soluționare a unui anumit segment de petiții cele care se referă la accesul la informațiile de interes public.

Potrivit Ordonanței Guvernului nr. 27/2002, art. 2, „prin petiție se înțelege *cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris sau prin e-mail, pe care un cetățean ori o organizație legal constituită o poate adresa autorităților publice centrale și locale, ...*”.

Conform dispozițiilor art.14 din Ordonanța Guvernului nr.27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, cu modificările și completările ulterioare “

semestrial autoritățile și instituțiile publice vor analiza activitatea proprie de soluționare a petițiilor, pe baza raportului întocmit de compartimentul prevăzut la alin. (1) al art.6, respectiv de Serviciul Informații pentru Cetățeni și Relații Publice.

Atunci când se vorbește despre analiza modului cum sunt soluționate petițiile adresate unei instituții publice, practica a extins această noțiune atât asupra sesizărilor adresate prin intermediul Telefonului Terverde, cât și asupra problemelor ridicate de cetățeni în cadrul audiențelor.

Toate petițiile sunt înregistrate la Serviciul Informații pentru Cetățeni și Relații Publice, soluționarea acestora fiind de competența compartimentelor specifice, cu atribuții în domeniu. Modalitatea prin care un cetățean se poate adresa serviciilor de specialitate din cadrul Primăriei municipiului Hunedoara este: fie în scris, fie prin intermediul poștei electronice, fax sau Terverde 0800 800 334.

Termenul prevăzut de Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 pentru soluționarea petițiilor este de 30 de zile, cu posibilitatea prelungirii cu cel mult încă 15 zile, în situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare mai amănunțită.

În semestrul al II – lea din anul 2015, la Serviciul Informații pentru Cetățeni și Relații Publice din cadrul Primăriei municipiului Hunedoara s-au înregistrat un număr de 44.668 documente, cereri, sesizări respectiv reclamații, care au fost repartizate prin grija Serviciului Informații pentru Cetățeni și Relații Publice, compartimentelor de specialitate pentru soluționare, cu precizarea termenului de trimitere a răspunsului. Primirea, înregistrarea, repartizarea, circuitul și rezolvarea petițiilor adresate de cetățeni, în decursul semestrului al II – lea s-au lecturat, înregistrat și repartizat, în funcție de problemele prezentate, 29.124 petiții adresate Primăriei municipiului Hunedoara, ceea ce înseamnă o medie de circa 4850 petiții/lună. După înregistrare, petițiile au fost repartizate conducerii sau direcțiilor de specialitate. Din totalul documentelor soluționate în semestrul al II - lea, din anul 2015, au fost soluționate favorabil 19.810, soluționate nefavorabil 156, rezolvate parțial 19, declinat competență în favoarea altor autorități sau instituții publice 28, soluționate în mod intern 20.429, anulate 193 și aflate în curs de soluționare 4033 de acte, potrivit situațiilor statistice colectate din sistemul informatic Infocet. Astfel, se constată că numărul documentelor primite în semestrul al II - lea din anul 2015 este mai mare cu 1437 de documente, ceea ce reprezintă o creștere a numărului de acte comparativ cu semestrul al II - lea – 2014 și constatând că, în actualul semestru, s-au înregistrat până în prezent aproape 29.124 de petiții (cereri, sesizări, reclamații). Această cifră denotă o creștere semnificativă a gradului de conștientizare cu privire la dreptul de a adresa petiții și așteptările legitime cu privire la utilitatea procesului de petiționare, ca mijloc de a atrage atenția instituției asupra preocupărilor cetățenilor, ale comunității locale, ale ONG –urilor, ale asociațiilor legal constituite ale cetățenilor, ale întreprinderilor private. În acest sens, considerăm că dreptul de a adresa petiții îmbunătățește capacitatea de reacție a instituției în fața cetățenilor, oferind în același timp cetățenilor un mecanism deschis, democratic și transparent de obținere, atunci când acest lucru este legitim și justificat, a unei soluții la plângerile lor, în special în cazurile în care acestea privesc probleme legate de punerea în aplicare a legislației, întrucât petițiile oferă într-adevăr un feedback valoros la nivelul instituției.

În privința modalității de înregistrare a petițiilor adresate spre soluționare Primăriei municipiului Hunedoara, acesta s-a derulat prin trei moduri distincte: personal pe suport de hârtie, prin poștă pe suport de hârtie respectiv prin e-mail și fax.

Din analiza datelor rezultă faptul că încă foarte mulți cetățeni preferă să se adreseze Primăriei municipiului Hunedoara personal, prin deplasare la sediul instituției, o mică parte se adresează prin intermediul poștei sau prin intermediul poștei electronice. De asemenea, se constată o creștere constantă, de la an la an, a numărului celor care adresează petiții prin intermediul poștei electronice, lucru care denotă faptul că acest mijloc de comunicare devine din ce în ce mai utilizat de către cetățeni, iar dialogul: petent – instituție publică mult mai prompt.

În cuprinsul art. 2 din Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 se menționează faptul că o petiție poate fi adresată instituției publice atât de o persoană fizică (orice cetățean), cât și de o persoană juridică (organizație legal constituită). Ținând cont de acest indicator, în cadrul Serviciului Informații pentru Cetățeni și Relații Publice au fost înregistrate în semestrul la II - lea al anului un număr de 21.024 petiții provenind de la persoane fizice, respectiv 8100 de petiții de la persoane juridice.

Un alt aspect sesizat la nivelul instituției noastre este faptul că numărul petițiilor adresate în nume colectiv a început să crească, dovadă fiind faptul că cetățenii au început să conștientizeze succesul unei acțiuni comune, în dauna unei inițiative individuale.

Revenind la întregul număr de petiții, o clasificare importantă o reprezintă distribuția pe categoriile de probleme asupra cărora petenții s-au axat în formularea doleanțelor lor.

Principalele solicitări adresate prin intermediul petițiilor au vizat aspecte referitoare la:

- utilități, infrastructură;
- disciplină în construcții;
- probleme edilitar gospodărești, asfaltare străzi, extindere/înlocuire rețele de alimentare cu apă, extindere/înlocuire rețele de canalizare;
- probleme privind amenajarea și întreținerea parcurilor și zonelor verzi;
- probleme privind iluminatul public, câinii fără stăpân;
- protecție socială, servicii sociale;
- transportul public local;
- tăiere/corecții arbori;
- încălcare drept de proprietate;
- fond funciar;
- probleme legate de coordonarea asociațiilor de proprietari;
- locuințe sociale/de necesitate/convenabile/ANL;
- educație;
- investiții;
- probleme juridice;
- alte categorii.

O mare parte din petiții au însumat mai multe probleme, instituția noastră preocupându-se din acest punct de vedere de fiecare capăt de cerere, fiecare problemă fiind analizată și tratată separat. Au existat însă și situații în care acest aspect nu a fost tratat cu maximă seriozitate, situații în care petiționarul a revenit cu o nouă petiție la sediul instituției noastre. În acest sens, fiecare petiție este evaluată și tratată pe fond, chiar și atunci când este adresată de un singur cetățean, iar fiecare petiționar are dreptul de a primi un răspuns.

O situație interesantă privind petițiile o reprezintă distribuția acestora pe direcții/servicii/compartimente pentru soluționare, conform art.12, alin.1, unde se arată faptul că petițiile sunt repartizate “în vederea soluționării lor de către personalul de specialitate”, lucru care se realizează prin grija “șefului compartimentului căruia i s-a trimis

petiția de către compartimentul prevăzut la alin.(1) al art. 6“, în cazul nostru Serviciul Informații pentru Cetățeni și Relații Publice. Tot la acest articol se menționează faptul că “funcționarii publici și persoanele încadrate cu contract individual de muncă sunt obligate să rezolve numai petițiile care le sunt repartizate potrivit alin. (1), fiindu-le interzis să le primească de la petenți, să intervină sau să depună stăruință pentru soluționarea acestora în afara cadrului legal “.

Din datele statistice, rezultă că au existat și petiții care au fost greșit îndreptate și au fost redirecționate spre soluționare altor instituții care au competența necesară în domeniul respectiv, după cum se stipulează și în art. 6 din Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 unde se menționează că „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”.

În privința timpului de răspuns la petițiile adresate, conform 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 cercetare mai amănunțită, conducătorul autorității sau instituției publice poate prelungi termenul prevăzut la art. 8 cu cel mult 15 zile”. Această decizie se comunică Serviciului Informații pentru Cetățeni și Relații Publice, care înștiințează petiționarii, în scris, în intervalul celor 30 de zile de la data înregistrării petiției, despre luarea în evidență a acesteia și prelungirea termenului de soluționare. În funcție de natura și complexitatea unei petiții primite, timpul de procesare și de răspuns variază, dar că se depun toate eforturile pentru a răspunde în mod corespunzător preocupărilor exprimate de petiționari într-un termen rezonabil și în mod adecvat, nu doar în ceea ce privește procedura, ci și în ceea ce privește fondul. Privitor la situația existentă în cadrul Primăriei municipiului Hunedoara, ca urmare a complexității unor petiții (cum ar fi cele referitoare la disciplina în construcții, relații cu asociațiile de proprietari, administrarea domeniului public etc) pe parcursul perioadei analizate au existat unele petiții care au înregistrat depășirea termenului legal de rezolvare, în toate cazurile nu s-a solicitat prelungirea termenului cu cel mult 15 zile.

Întrucât petiționarii ale căror petiții sunt discutate ulterior în cadrul ședințelor Consiliului Local al municipiului Hunedoara au dreptul de a participa fără restricții, de a-și prezenta petiția împreună cu informații mai detaliate și, astfel, de a contribui în mod activ la identificarea unor soluții, în semestrul al II – lea din anul 2015 au participat și au fost implicați în mod activ în deliberările Consiliului Local 7 petiționari. Dreptul de a adresa o petiție este un instrument - cheie pentru participarea și controlul democratic al cetățenilor și punerea sa în aplicare în mod corespunzător trebuie asigurată de la începutul până la sfârșitul procesului, întrucât acest drept trebuie să rămână garantat pe deplin, indiferent de interesele instituției, întrucât acest principiu trebuie să fie confirmat în mod exemplar la nivelul instituției în tratarea petițiilor.

În acest context, redăm mai jos situația documentelor rezolvate la nivel de direcție:

Direcția	Rezolvate favorabil	Rezolvate nefavorabil	Rezolvate parțial	Intern	Anulate	Declinat competență
D.A.S.	2916	0	0	1591	30	0
D.D.S.C.	11.155	41	17	534	146	26
D.E.	3096	84	0	12423	3	0
D.J.	35	2	0	1779	0	0
D.P.L.	0	0	0	141	0	0
D.R.U.	148	7	0	2030	2	2
D.T.	1174	9	1	895	7	0

D.U.	1280	13	1	985	5	0
D.V.	6	0	0	51	0	0

Din acest punct de vedere analizând întreaga masă a petițiilor, rezultă că pentru un număr de 117 petiții nu s-a comunicat nici până în prezent punctul de vedere. În acest sens petiționarii și-au exprimat nemulțumirea cu privire la neformularea răspunsului în termenul legal și au înregistrat la sediul instituției mai multe plângeri prealabile în temeiul prevederilor Legii contenciosului administrativ nr. 554/2004 cu modificările și completările ulterioare. Considerăm că este inadmisibil ca răspunsurile la petiții, sesizări și orice alte solicitări venite din partea cetățenilor să aibă termene de răspuns de luni de zile sau chiar amânarea lor. Astfel de întârzieri sunt regretabile și necesită o evaluare atentă, mai ales pentru a găsi soluții și a evita situații similare în viitor. Există mai multe motive care explică apariția acestor petiții nesoluționate. Numărul de petiții primite a crescut în mod considerabil și multe din aceste petiții nu pot fi soluționate doar de instituția noastră ele necesitând implicarea mai multor instituții ca de exemplu: SC APA PROD SA, SC LUXTEN LIGHTING COMPANY SA, Serviciul Județean pentru Protecția Animalelor fără Stăpân, etc. În virtutea celor menționate precizăm faptul că *nerespectarea termenelor de soluționare a petițiilor constituie abatere disciplinară și se sancționează potrivit prevederilor Legii nr. 188/1999 privind Statutul funcționarilor publici.*

Au existat de asemenea petiții care au fost clasate conform art. 7 din Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 privind petițiile, cu modificările și completările ulterioare, ca urmare a inexistenței adresei și/sau a numelui reclamantului. O precizare importantă referitoare la petițiile anonime o reprezintă faptul că, deși au fost procedural clasate, Primăria municipiului Hunedoara s-a autosesizat de fiecare dată și a dat curs solicitării din oficiu, în special atunci când aspectele sesizate necesitau o cercetare imperios necesară.

Serviciul Informații pentru Cetățeni și Relații Publice s-a preocupat în permanență (a sesizat compartimentele de specialitate din cadrul instituției, responsabile cu soluționarea lor, a sesizat conducerea executivă a instituției) ca petițiile să fie solicitate cu promptitudine, în limitele legii, iar răspunsurile să fie furnizate petenților în cel mai scurt timp posibil.

Referitor la modalitatea de transmitere a răspunsurilor la petițiile soluționate rezultă faptul că majoritatea au fost expediate prin poștă sau concomitant prin poștă, fax sau e-mail.

Analiza activității instituției

PUNCTE TARI	PUNCTE SLABE
<ul style="list-style-type: none"> - autoritatea instituției - personal de execuție experimentat - deschidere pentru preluarea și implementarea instrumentelor care conduc la creșterea performanței instituției/îmbunătățirea calității serviciilor furnizate - existența conexiunii permanente la internet și a funcționării calculatoarelor din primărie în rețea, ceea ce conduce la o comunicare 	<ul style="list-style-type: none"> - limitele legislative - personal insuficient în raport cu volumul sarcinilor - formarea insuficientă a personalului - inexistența unui punct de informare așa cum este prevăzut de Legea nr. 544/2001 în cadrul Primăriei municipiului Hunedoara - rezistența la schimbare manifestată de o parte din personalul instituției și dificultăți în comunicarea pe orizontală

<p>rapidă și eficientă pe orizontală și cu exteriorul</p> <ul style="list-style-type: none"> - profesionalizarea funcției publice și întărirea statutului funcționarilor publici 	<ul style="list-style-type: none"> - procedurile prevăzute de OMFP nr. 946/2005 pentru aprobarea Codului controlului intern/managerial, rămân, din păcate, numai pe hârtie
OPORTUNITĂȚI	AMENINȚĂRI
<ul style="list-style-type: none"> - crearea unui corp de profesioniști în aparatul de specialitate al Primarului - dotarea cu tehnică electronică performantă și asigurarea accesului la aceasta a personalului de execuție din primărie - introducerea arhivării electronice - fonduri nerambursabile pentru modernizare 	<ul style="list-style-type: none"> - modificarea legislației în domeniu - competențe sporite cu același număr de personal și același buget - profesionalizarea funcției publice - lipsa fondurilor necesare formării continue pentru toți funcționarii din cadrul departamentelor
ÎMBUNĂTĂȚIREA RELAȚIILOR CU CETĂȚEANUL	
<ul style="list-style-type: none"> - îmbunătățirea sistemului de primire al cetățeanului în cadrul Serviciului Informații pentru Cetățeni și Relații Publice – spațiu primitor, personal suficient și calificat - creșterea operativității în rezolvarea problemelor semnalate de cetățeni - transparență și liberul acces la informațiile de interes public - eficiență, responsabilitate, profesionalizare, orientare către cetățean, tratarea cetățenilor și angajaților cu respect, apreciere și egalitate - crearea mecanismelor de consultare efectivă a cetățenilor, în scopul creșterii gamei de servicii oferite și primirea de feedback privind calitatea serviciilor 	
ACTIVITĂȚI DE MODERNIZAT	
<ul style="list-style-type: none"> - îmbunătățirea comunicării în interiorul instituției în ce privește schimbul de informații și fluidizarea fluxului documentelor prin: - organizarea de întâlniri de lucru lunare cu toți angajații în care să se discute realizările și obiectivele ce trebuie atinse în perioada imediat următoare - îmbunătățirea comunicării inter – departamentale prin: postarea săptămânală pe site/server, a activităților fiecărui compartiment - utilizarea tuturor mijloacelor în vederea îmbunătățirii comunicării în cadrul instituției și menținerea unei coerențe în repartizarea sarcinilor - utilizarea rețelei Intranet cu termene obligatorii de vizitare (pentru a eficientiza rezultatele obținute atât individual cât și în echipă) - diseminarea cunoștințelor acumulate în urma participării la cursuri, seminarii, vizite de studiu – informarea personalului asupra tuturor subiectelor de interes public pentru acesta; - monitorizarea apariției acestor informații pe rețeaua Intranet la o rubrică ”subiecte de interes” - discuții cu angajații, pe compartimente, privind activitatea și nevoile profesionale ale acestora, întocmirea unor evidențe privind aceste discuții, într-un timp dat, respectiv monitorizarea măsurilor pentru satisfacerea nevoilor profesionale și repartizarea echitabilă a sarcinilor de lucru. Discuții deschise cu ocazia unor analize periodice a activității, sau întâlniri pe diverse teme, evenimente. - întocmirea și distribuirea unor chestionare în rândul angajaților în vederea consultării acestora și inventarierea nevoilor, ideilor și sugestiilor respective alegerea soluțiilor optime, astfel încât să îmbunătățească activitatea instituției în mod continuu - dezvoltarea aptitudinilor relaționale, prin proiecte comune în care sunt implicați cât mai mulți angajați, având ca scop îmbunătățirea relațiilor inter - departamentale. 	

Concluzii

Analizând datele prezentate în raport se poate afirma că activitatea Primăriei municipiului Hunedoara a fost una satisfăcătoare.

Petițiile au vizat probleme diverse, de la cotidiene la altele mai complexe și care au afectat un număr mai mare de cetățeni. Sesizările au fost formulate în marea lor majoritate în scris, prin prezentarea fizică la sediul instituției, ceea ce denotă că oamenii nu sunt încă, foarte familiarizați cu etapele prin care trece solicitarea lor, ei având anumite prejudecăți legate de faptul că, dacă se vor deplasa ei înșiși la sediul instituției vor putea să-și rezolve mai repede problemele. Din păcate pentru aceștia, activitatea serviciului s-a desfășurat în limitele conferite de prevederile legale (Ordonanța Guvernului nr. 27/2002), neexistând în acest sens nicio solicitare care să fie rezolvată în sensul art. 15 din ordonanța amintită anterior și sancționată conform Legii nr. 188/1999, adică primirea direct de la petiționar a unei reclamații în vederea rezolvării, fără a fi repartizată de șeful serviciului/biroului. Totodată, nu s-au înregistrat stăruințe și nici intervenții pentru rezolvarea unei petiții în afara cadrului legal.

De asemenea, calitatea răspunsurilor acordate cetățenilor a fost una destul de satisfăcătoare dacă ținem cont de faptul că un număr relativ mic de petiționari au revenit cu o nouă solicitare la cea inițială, ceea ce demonstrează faptul că petiționarii au fost în general mulțumiți de răspunsul primit din partea instituției. Acest lucru s-a datorat faptului că au fost verificate toate aspectele sesizate în petiție, fiecare capăt de cerere fiind foarte bine analizat și cercetat, în conformitate cu prevederile art. 5 din Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 iar o parte din răspunsurile furnizate au cuprins și temeiul juridic al soluțiilor date, în acest sens nefiind respectat art.13 din ordonanță menționată care stipulează că "... în răspuns se va indica, în mod obligatoriu, temeiul legal al soluției adoptate".

Au fost respectate întocmai normele legale în domeniu, atât în ceea ce privește primirea, înregistrarea și urmărirea rezolvării petițiilor, cât și încadrarea în termenele prevăzute de lege și expedierea răspunsurilor către petiționari.

Organizarea și desfășurarea activității de soluționare a audiențelor

Printre atribuțiile serviciului, se numără și organizarea și desfășurarea în cadrul Primăriei municipiului Hunedoara a programului de audiențe. Conducerea executivă a instituției desfășoară primirea în audiență pe baza unui program care a fost adus la cunoștință întregului personal din subordine și s-a afișat la sediul unității.

În conformitate cu prevederile Legii nr. 215/2001 a administrației publice locale, republicată cu modificările și completările ulterioare și ale "Procedurii cu privire la stabilirea programului de audiențe pentru conducerea Primăriei municipiului Hunedoara", Primarul și Viceprimarul acordă audiențe, problemele ridicate de către cetățeni în cadrul acestora fiind asimilate unor petiții, care sunt soluționate conform prevederilor Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 care are ca obiect reglementarea modului de exercitare de către cetățeni a dreptului de a adresa autorităților publice petiții formulate în nume propriu.

În cadrul Primăriei municipiului Hunedoara audiențele sunt înregistrate la Serviciul Informații pentru Cetățeni și Relații Publice într-un registru special, denumit "Registrul de audiențe".

Modalitatea prin care cetățenii se pot înscrie în audiență este fie prin prezentare la sediul Primăriei municipiului Hunedoara – Serviciul Informații pentru Cetățeni și Relații Publice, fie telefonic sau prin intermediul poștei electronice.

Termenul prevăzut de Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 pentru soluționarea petițiilor (audiențelor) este de 30 de zile, cu posibilitatea prelungirii cu cel mult încă 15 zile, în situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare mai amănunțită.

Pentru a cunoaște cât mai bine problemele specifice fiecărei comunități în parte și pentru a veni în sprijinul cetățenilor în vederea soluționării problemelor cu care se confruntă, Primarul municipiului Hunedoara și Viceprimarul s-a întâlnit cu locuitorii municipiului Hunedoara în cadrul programului "Audiențe în teritoriu", program care se desfășoară și în prezent. Alături de Primar și Viceprimar, la aceste întâlniri au participat și reprezentanți ai instituției cu competențe în gestionarea problemelor ridicate de cetățeni: Serviciul Fond Locativ și Relații cu Asociațiile de Proprietari, Direcția Tehnică, S.C. APA PROD S.A., S.C. PROSERV S.A., S.C. LUXTEN S.A., în vederea oferirii posibilității cetățenilor în a-și exprima doleanțele, a le afla problemele și pentru a identifica modalitățile de rezolvare a acestora.

În cadrul programului "Audiențe în teritoriu" un număr mare de persoane au solicitat sprijin în vederea rezolvării unor probleme, iar pentru un număr însemnat dintre acestea s-a primit răspuns de la reprezentanții instituției competente în soluționarea problemelor prezente la fața locului.

Pentru problemele care au necesitat o cercetare mai amănunțită sau au intrat în sfera de competență a primăriei, cetățenii au fost îndrumați să participe la audiența acordată la sediu, unde au fost întocmite note de audiență și au fost înaintate spre verificare și competență soluționare.

Raportându-ne atât la audiențele acordate în teritoriu, cât și la cele acordate la sediu în perioada 01.07.2015 și 31.12.2015, au fost înregistrate un număr de 376 note de audiență care au fost transmise către compartimentele/instituțiile abilitate pentru soluționare, cu precizarea termenului de trimitere a răspunsului.

Foarte important de menționat este faptul că numărul persoanelor care s-au prezentat în audiență, atât la sediu, cât și în teritoriu este foarte mare și pentru problemele cărora răspunsurile au fost comunicate pe loc, s-a întocmit nota de audiență, cu rezoluția dispusă de Primar și Viceprimarul municipiului Hunedoara. În funcție de solicitările adresate conducerii Primăriei municipiului Hunedoara, problemele au fost rezolvate pe loc, în cadrul programului de audiență, sau au fost delegați funcționari din cadrul aparatului de specialitate în vederea identificării unor soluții în condițiile legii, precum și acordarea de asistență/consiliere în domeniile care sunt în competența instituției noastre. În cazul în care problemele semnalate de cetățenii primiți în audiență nu au fost de competența instituției, aceștia au fost îndrumați către instituțiile abilitate să le rezolve problemele.

Principalele probleme, care au fost semnalate de către cetățeni și care au fost consemnate sub forma notelor de audiență pot fi departajate pe următoarele domenii de interes:

- utilități, infrastructură, drumuri și poduri, canalizare, apa;
- probleme referitoare la situația unor terenuri/imobile;
- asistență și protecție socială, acordare ajutoare financiare sau materiale pentru depășirea unor situații de dificultate;
- solicitări de sprijin financiar;

- urbanism și disciplină în construcții;
- solicitări informații cu privire la locuri de muncă;
- transport public local;
- proiecte de parteneriat;
- solicitare locuințe;
- reînnoiri contracte;
- probleme referitoare la schimbarea destinației unor locuințe sociale în locuințe convenabile, vânzarea locuințelor convenabile.

Conform prevederilor legale în vigoare, în cadrul audiențelor se pot prezenta atât persoane fizice în nume personal (orice cetățean) cât și reprezentanți ai persoanelor cu caracter juridic (organizații legal constituite). Ținând cont de acest parametru în perioada analizată, în cadrul programului de audiențe s-au prezentat un număr de 335 de persoane fizice pentru care au fost întocmite note de audiență, respectiv 31 reprezentanți ai persoanelor juridice.

O altă modalitate de clasificare a audiențelor pentru care s-au întocmit note de audiențe o reprezintă distribuția acestora pe direcții/servicii/compartimente în vederea soluționării.

În acest sens, redăm mai jos distribuția problemelor ridicate în cadrul audiențelor, repartizate și rezolvate efectiv de compartimentele aparatului de specialitate al Primarului (favorabil sau nefavorabil), precum și cele aflate în curs de soluționare:

- Direcția Economică	21;
- Direcția Dezvoltare Strategii Comunicare	5;
- Direcția Tehnică	143;
- Direcția Juridică	15;
- Direcția Resurse Umane	18;
- Direcția de Asistență Socială	68;
- Direcția Poliția Locală	49;
- Direcția Urbanism	51;
- Direcția Venituri	6.

Problemele pentru care au fost întocmite note de audiență și care sunt în curs de rezolvare sau care au fost soluționate în cursul audienței: 376.

Au existat un număr de 78 de probleme semnalate pentru care s-a declinat competența, petiționarii fiind redirecționați spre soluționare instituțiilor cu competențe legale în domeniul respectiv, după cum se stipulează și în art. 6 din Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 unde se arată că "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". În cele mai multe cazuri acest aspect a fost comunicat direct audientului, fără a mai fi necesară întocmirea adresei de redirecționare. Instituțiile competente în favoarea cărora s-a declinat competența sunt: Agenția Județeană pentru Ocuparea Forței de Muncă – C.O. Hunedoara, Poliția municipiului Hunedoara, Direcția de Sănătate Publică, Agenția Județeană de Prestații Sociale Hunedoara, Casa Județeană de Pensii etc.

Trebuie menționat faptul că au existat și situații în care aceeași problemă a fost dată spre soluționare mai multor servicii competente.

Serviciul Informații pentru Cetățeni și Relații Publice s-a preocupat în permanență ca notele de audiență să fie întocmite cu promptitudine, în limitele legii, iar răspunsurile să ne fie comunicate în cel mai scurt timp posibil, în vederea transmiterii către persoana care s-a prezentat în audiență.

Menționăm faptul că o parte din răspunsuri au fost transmise audiențelor în termenul legal de 30 de zile. În cazul în care direcțiile/serviciile/birourile compartimentele nu au întocmit răspunsul și nu au comunicat în timp legal audiențelor răspunsul la problema semnalată în cadrul programului de audiență, aceștia au fost înștiințați telefonic cu privire la comunicarea de urgență a răspunsului.

În cazul în care instituțiile abilitate în rezolvarea problemelor nu au trimis Primăriei municipiului Hunedoara punctul de vedere al acestora referitor la problemele semnalate, astfel încât răspunsul să fie comunicat în timp legal audiențelor, au fost întocmite și transmise adrese de revenire. Prin aceste adrese s-a solicitat comunicarea de urgență a răspunsului și, totodată audientul a fost informat asupra faptului că, problemele care nu intră în sfera de competență a Primăriei municipiului Hunedoara, au fost transmise instituțiilor abilitate, iar în momentul în care vom primi răspunsul, îl vom comunica de îndată.

Tot în acest context putem aminti faptul că un număr relativ mic de audienți care au fost nemulțumiți de răspunsul (în acest caz excludem solicitările de locuințe) primit sau care au dorit întreprinderea unor demersuri suplimentare s-au prezentat din nou în audiență, ceea ce demonstrează faptul că cetățenii au fost în general mulțumiți de răspunsul primit din partea Primăriei municipiului Hunedoara sau a instituțiilor abilitate, după caz. Acest lucru s-a datorat și faptului că au fost verificate toate problemele ridicate în cadrul audiențelor, fiecare aspect fiind foarte bine analizat și cercetat, în conformitate cu prevederile art. 5 din Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 iar răspunsurile furnizate au cuprins aproape întotdeauna și temeiul juridic al soluțiilor date.

Este de menționat faptul că au fost petiționari care au semnalat una, două sau mai multe probleme, pentru fiecare problemă în parte acordându-se o atenție specială.

Referitor la modalitatea de transmitere a răspunsurilor la problemele ridicate în cadrul audiențelor și soluționate de aparatul de specialitate al Primarului, cât și a celor redirecționate spre rezolvare altor instituții abilitate, precizăm faptul că marea majoritate a răspunsurilor trimise petenților au fost expediate prin poștă

Concluzii

Analizând datele prezentate în raport se poate afirma faptul că activitatea de acordare a audiențelor de către Primar și Viceprimar a fost una prolifică, un număr însemnat de cetățeni prezentându-se în cadrul programului de audiențe în perioada analizată.

Totodată, se poate concluziona faptul că problemele ridicate în cadrul acestor audiențe au avut o problematică foarte diversificată, de la cele cotidiene la altele mai ample care au afectat un număr mai mare de cetățeni.

Activitatea de primire a cetățenilor în audiență s-a desfășurat în conformitate cu prevederile legale astfel încât nu s-a primit nicio reclamație administrativă și nu s-a înregistrat nicio cauză la instanța de contencios administrativ.

Atenția deosebită acordată activității de primire a cetățenilor în audiență a dus la crearea unui climat de încredere și respect reciproc, îmbinându-se astfel libertatea dialogului cu promovarea intereselor autorității.

Situația privind modul de soluționare a cererilor de informații de interes public

“Accesul liber și neîngrădit al persoanei la orice informații de interes public, constituie unul din principiile fundamentale ale relațiilor dintre persoane și autoritățile publice, în conformitate cu Constituția României și a documentelor internaționale ratificate de Parlamentul României “ – art. 1 din Legea nr. 544/2001.

Prezentul raport este întocmit în conformitate cu art. 27 din Normele metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public.

Accesul la informațiile de interes public se face din oficiu sau la cerere, prin intermediul Serviciului Informații pentru Cetățeni și Relații Publice, care asigură îndeplinirea activităților de informare publică, conform prevederilor Legii nr. 544/2001, ale Hotărârii Guvernului nr.123/2002, ale Dispoziției Primarului nr. 401/2013 privind numirea persoanelor responsabile de informarea publică directă precum și a Regulamentului privind liberul acces la informațiile de interes public.

În conformitate cu art. 5 alin. 4 la nivelul instituției noastre, în perioada analizată, accesul la informațiile prevăzute la alin. 1, s-a realizat prin:

- a) afișare la sediul instituției noastre, prin publicare pe pagina proprie de internet;
- b) consultarea lor la sediul instituției – Serviciul Informații pentru Cetățeni și Relații Publice.
- c)

În scopul facilitării redactării solicitărilor informațiilor de interes public și a reclamațiilor administrative, au fost puse gratuit la dispoziția cetățeanului formulare tip.

Organizarea și desfășurarea activității de soluționare a cererilor de informații de interes public

Numărul total de solicitări înregistrate în perioada 01.07.2015 - 31.12.2015 a fost de 106 dintre care o cerere a vizat informații furnizate din oficiu (art. 5, Legea nr. 544/2001), 65 au fost obținute doar la cerere, conform art. 6 din aceeași lege în care se arată că “orice persoană are dreptul să solicite și să obțină de la autoritățile și instituțiile publice, în condițiile prezentei legi, informațiile de interes public“, și 41 au vizat cererile formulate prin intermediul site-ului www.domnuleprimar.ro

În perioada menționată a existat un număr mult mai mare de solicitări de informații de interes public, care însă au fost rezolvate verbal. În acest context conducerea Primăriei municipiului Hunedoara a stabilit un program specific pentru relațiile cu publicul, care este afișat la sediul instituției și care relevă prelungirea programului după orarul de funcționare.

Conform art. 6 alin. (1) din Legea nr. 544/2001 privind liberal acces la informațiile de interes public “orice persoană are dreptul să solicite și să obțină de la autoritățile publice, informațiile de interes public” în acest sens în privința tipologiei solicitantului care a adresat cereri de informații de interes public, avem următoarea distribuție:

- a) numărul de solicitări adresate de persoane fizice: 81
- b) numărul de solicitări adresate de persoane juridice: 25

Din numărul total de cereri adresate de către persoanele juridice cele mai multe au fost adresate de reprezentanții din mass media, astfel:

- Ziarul on-line HunedoaraMea.ro;
- Asociația Academia de Avocatură Timișoara;
- Asociația Civică Solidaritatea Hunedoreană;
- Consiliul Județean Hunedoara;
- Ziarul Hunedoreanului;
- Servus Hunedoara;
- Mesagerul Hunedorean.

În privința intervalului de timp în care Primăria municipiului Hunedoara a dat curs solicitărilor de informații de interes public în perioada analizată, conform art. 7 lit. 1 din Legea nr. 544/2001 "instituțiile publice au obligația să răspundă în scris la solicitarea informațiilor de interes public în termen de 10 zile, sau după caz, în cel mult 30 de zile de la înregistrarea solicitării, în funcție de dificultatea, compexitatea, volumul lucrărilor de documentare și de urgența solicitării. În cazul în care durata necesară pentru identificarea și difuzarea informațiilor solicitate depășește 10 zile, răspunsul va fi comunicat solicitantului în maximum 30 de zile, cu condiția înștiințării acestuia în scris despre acest fapt în termen de 10 zile".

În ceea ce privește modalitatea de adresare a solicitărilor înregistrate în perioada menționată, cetățenii au adoptat preponderant metoda adresării prin intermediul internetului pe adresele oficiale de e-mail sau transmise prin fax, în timp ce un număr de 11 cereri au fost primite pe suport de hârtie aduse personal la sediul instituției – Serviciul Informații pentru Cetățeni și Relații Publice.

Analizând situația cererilor de informații de interes public din punct de vedere al timpului de răspuns, se poate constata că au existat un număr de 15 cereri de informații de interes public la care s-a răspuns în termenul legal de maximum 10 zile. În privința timpului mediu de răspuns la cele 30 cereri acesta se situează în jurul valorii de maximum 30 zile lucrătoare, interval care se încadrează în termenul legal de soluționare a cererilor de informații de interes public.

Din punctul de vedere al modalității de soluționare a solicitărilor înregistrate în perioada de referință, se constată faptul că un număr de 75 cereri au fost rezolvate favorabil pentru 2 cereri s-a declinat competența în favoarea altor instituții, 2 cereri au fost soluționate parțial, pentru un număr de 10 cereri modul de soluționare a fost intern și un număr de 17 cereri se află în curs de soluționare. S-au înregistrat 2 reclamații administrative prin care instituția a comunicat petenților faptul că cererile nu au fost întemeiate.

În privința modului în care s-a transmis răspunsul către cetățeni, avem astfel:

- 79 răspunsuri au fost transmise prin e-mail, fax;
- 9 răspunsuri au fost transmise prin poștă;

După cum se observă, canalul principal de transmitere a răspunsurilor este cel prin e-mail cu un număr de 79 răspunsuri.

Concluzii

Analizând cantitatea informațională conținută în raport, precum și statisticile realizate cu acest prilej, se poate afirma că numărul cererilor de informații de interes public este în creștere, față de anul 2014.

Situația privind modul de soluționare a cererilor înregistrate prin intermediul Tilverde

Telefonul Cetățeanului 0800 800 334, este un număr special, apelabil gratuit în rețeaua Romtelecom. Acesta a fost creat pentru a veni în sprijinul cetățeanului în vederea rezolvării problemelor cu care se confruntă precum și pentru furnizarea informațiilor pe care acesta le solicită.

Acest număr a fost mediatizat prin:

- afișare la sediul Primăriei municipiului Hunedoara;
- includerea acestuia pe bonul cu numărul de înregistrare eliberat la înregistrarea documentelor.

În perioada analizată au fost înregistrate un număr foarte mare de solicitări, o parte din acestea au fost soluționate pe loc în momentul apelului, prin oferirea promptă a informațiilor solicitate de către funcționarul public care a preluat mesajul și o parte au fost transmise telefonic spre rezolvare direcțiilor/serviciilor sau compartimentelor de specialitate abilitate să le rezolve potrivit competențelor fiecăruia.

În acest interval, cele mai multe solicitări au fost pentru probleme ce țin de domeniul infrastructurii (amenajare locuri de parcare, drumuri, canalizare, apă, câinii comunitari), dovadă că în această perioadă s-au efectuat numeroase lucrări care au creat probleme cetățenilor.

Departajat pe domenii de interes, conținutul solicitărilor telefonice arată în felul următor:

- utilități – apă, canalizare, modernizare drumuri, asfaltare, betonare drum, reparații drum cu plombe asfaltice, capace de canal lipsă, locuri de parcare, tăiere, toaletare arbori;
- iluminatul public;
- asistență socială;
- ordine publică (probleme cu vecinii, liniștea din spațiile publice);
- câinii fără stăpân;
- repartiții locuințe, reînnoiri contracte;
- ridicare deșeuri menajere, resturi vegetale, moloz;
- probleme de ordin social (obținere ajutor social, ajutor pentru încălzirea locuinței, masă la Cantina de Ajutor Social);
- verificare stadiu document depus la sediul instituției.

Procentul mare al problemelor sesizate de către cetățeni din domeniul utilităților arată faptul că oamenii sunt în acest moment mult mai sensibili la calitatea serviciilor publice care le sunt oferite, lucrările din domeniul infrastructurii situându-se din acest punct de vedere pe primul loc.

De remarcat ar fi faptul că, cetățenii datorită creșterii nivelului de trai au devenit mai exigenți, astfel încât au fost sesizate instituției o gamă variată de probleme pe care aceștia le întâmpină.

Reclamațiile și sesizările au avut un domeniu diversificat, unele de o complexitate mai mare, altele mai simple care s-au soluționat telefonic chiar în aceeași zi. Domeniile cu cele mai multe reclamații a fost cel al utilităților și câinilor fără stăpân. Este bine de știut că aceste domenii reprezintă o problemă la nivel național, nu numai local. Cu toate acestea Primăria municipiului Hunedoara încearcă în continuare soluționarea problemelor din acest domeniu prin identificarea surselor financiare.

Raportul privind transparența decizională

În temeiul art. 12 alin. 1 din Legea nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică, Primăria municipiului Hunedoara prin Serviciul Informații pentru Cetățeni și Relații Publice întocmește raportul anual privind transparența decizională, care cuprinde următoarele elemente:

- a) numărul total al recomandărilor primite;
- b) numărul total al recomandărilor incluse în proiectele de acte normative și în conținutul deciziilor luate;
- c) numărul participanților la sesiunile publice;
- d) numărul dezbaterilor publice organizate pe marginea proiectelor de acte normative;
- e) situația cazurilor în care autoritatea publică a fost acționată în justiție pentru nerespectarea prevederilor prezentei legi;
- f) evaluarea proprie a parteneriatului cu cetățenii și asociațiile legal constituite ale acestora;
- g) numărul sesiunilor care nu au fost publice și motivația restricționării accesului.

Pentru a asigura implicarea cetățenilor și a reprezentanților societății civile în procesul de adoptare a actelor cu caracter normativ, pe site-ul Primăriei municipiului Hunedoara au fost afișate proiectele de hotărâri ce urmau a fi supuse spre adoptare, în vederea primirii sugestiilor, propunerilor și opiniilor persoanelor fizice și juridice interesate. De asemenea într-un spațiu accesibil publicului, la sediul instituției au fost afișate anunțurile, proiectele de hotărâri, referatele de aprobare și ordinea de zi a sesiunilor Consiliului local. Astfel, au fost anunțate în mod public (pe site-ul propriu, prin afișare la sediul propriu și prin mass - media) 34 proiecte de hotărâri.

Anunțurile privind sesiunile ordinare, extraordinare și de îndată ale Consiliului local Hunedoara, cuprinzând data de desfășurare, ora, locul precum și ordinea de zi, au fost afișate la sediul instituției noastre, au fost publicate pe pagina web și au fost transmise către mass media locală cu cel puțin trei zile înainte de desfășurare. Astfel, la cele 16 sesiuni ale Consiliului local Hunedoara au participat reprezentanți din partea mass media locală, ai organizațiilor neguvernamentale și ale persoanelor interesate.

În cursul semestrului al II – lea nu au existat sesiuni care nu au fost publice, neexistând motive pentru restricționarea accesului persoanelor interesate la dezbaterile în plenul Consiliului local.

Consiliul local Hunedoara nu a fost acționat în justiție pentru nerespectarea prevederilor legii privind participarea cetățenilor la procesul de elaborare a actelor normative sau la procesul de luare a deciziilor.

Accesul neîngrădit al cetățenilor la informația de interes public și participarea lor la luarea deciziilor sunt considerate două din premisele cele mai importante ale municipalității. Informația le permite cetățenilor, pe de o parte, să aprecieze în cunoștință de cauză acțiunile administrației, iar pe de altă parte, să participe în mod avizat la dezbaterile și la luarea deciziilor care îi privesc. În acest sens, în perioada analizată au fost

organizate 17 de dezbateri publice prin care municipalitatea a ascultat doleanțele sau propunerile cetățenilor și ale celorlalți factori implicați astfel încât deciziile administrației să răspundă într-o cât mai mare măsură așteptărilor acestora.

Informarea publicului cu privire la drepturile sale și promovarea unei culturi de transparență administrativă sunt esențiale pentru atingerea scopurilor legislației privind libertatea de informare.

Participarea promovează și apără democrația, autorizează cetățenii să repună în discuție, să respingă sau să critice proiectele de hotărâri care nu au justificare. Pentru a asigura rezultate optime procesului participativ, cetățenii trebuie să fie informați în avans cu privire la acțiunile publice care vor face sau sunt deja obiect al deciziilor administrației publice. Ea promovează și consolidează parteneriatul între societatea civilă și administrația publică. Dacă părerile exprimate sunt luate în considerare cetățenii vor manifesta mai multă încredere în actul administrativ, ceea ce crează un climat de adeziune și de angajare a comunității în procesele decizionale.

Primăria municipiului Hunedoara își propune să confere maximum de transparență activităților acesteia, conform Legii nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică. Instituția urmărește ridicarea standardelor proprii de expectanțe în continuă schimbare ale cetățenilor, implicarea cetățeanului în procesul decizional conform Legii nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică.

Concluzia generală referitoare la activitățile de soluționare a petițiilor și de organizare a audiențelor desfășurate de Primăria municipiului Hunedoara în semestrul al II – lea din anul 2015 este că acestea s-au încadrat strict în normele legale în materie și au asigurat cetățenilor accesul liber și direct la un drept fundamental.

Acest raport a fost întocmit în conformitate cu prevederile art. 14 din Ordonanța Guvernului nr. 27 din 30 ianuarie 2002, modificată de Legea nr. 233 din 23 aprilie 2002.

Raportul va fi afișat pe pagina de Internet a Primăriei municipiului Hunedoara la adresa: www.primariahd.ro, secțiunea Informații Publice, subsecțiunea Rapoarte de evaluare și afișat la sediul municipiului Hunedoara.

Raportul a fost întocmit în trei exemplare, unul pentru Primarul municipiului Hunedoara, unul pentru Direcția Dezvoltare Strategii Comunicare și unul pentru Serviciul Informații pentru Cetățeni și Relații Publice.

**p. SECRETAR,
Director executiv
Spiridon Pantelimon**

**Director executiv,
Direcția Dezvoltare Strategii Comunicare
Combei Anda Luminița**

**Întocmit,
Șef Serviciul Informații pentru Cetățeni
și Relații Publice
Toma Valerica**