



MINISTERUL TEHNOLOGIEI INFORMAȚIEI ȘI COMUNICAȚIILOR AL REPUBLICII MOLDOVA  
МИНИСТЕРСТВО ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И СВЯЗИ РЕСПУБЛИКИ МОЛДОВА

Bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 134, MD-2012 Chișinău

Бул. Штефан чел Маре ши Сфынт, 134, MD-2012 Кишинэу

Tel.: +373 22 25 11 02 Fax: +373 22 25 11 64 e-mail: [mtic@mtic.gov.md](mailto:mtic@mtic.gov.md); web: [www.mtic.gov.md](http://www.mtic.gov.md)

16.01.14 nr. 01/46

La nr. \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_

**Cancelaria de Stat a  
Republicii Moldova**

Cu referire la pct.2 din Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr.689 din 13 noiembrie 2009, Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor (MTIC) prezintă informația privind evidența, examinarea și soluționarea petițiilor și adresărilor cetățenilor în cadrul aparatului central și a subdiviziunilor structurale ale Ministerului, cât și audiența acestora pe probleme personale de către conducătorii MTIC, precum și de conducătorii entităților subordonate în perioada 01 ianuarie - 31 decembrie 2013.

Pe parcursul perioadei de referință, în adresa Ministerului Tehnologiei Informației și Comunicațiilor au parvenit 4332 petiții ale cetățenilor, inclusiv 404 adresări prin intermediul poștei electronice.

De la Parlament și Secretariatul Parlamentului au parvenit 72 petiții ale cetățenilor. De la Aparatul Președintelui 14 petiții, iar de la Cancelaria de Stat au fost recepționate 63 petiții. Prin intermediul altor autorități publice centrale au parvenit 133 petiții. 3734 de petiții au fost recepționate nemijlocit de la cetățeni și agenți economici.

Din numărul total, 1871 petiții au fost luate la control special de examinare, iar 14 de petiții sunt în proces de examinare. Toate petițiile au fost examineate în termenii stabiliți. Cazuri de tergiversare a examinării petițiilor nu au fost admise.

Din numărul total de petiții de către aparatul central al ministerului au fost examineate 423 petiții (9,8%), de către ÎS „Centrul Resurselor Informaționale de Stat „Registru” 1112 petiții (25,6%), de către ÎS „Poșta Moldovei” 2737 petiții (63,1%), de către ÎS „Radiocomunicații” 53 petiții (1,2%), de către ÎS „MoldData” 5 petiții, de către ÎS „Centrul Național Frecvențe Radio” 2 petiții.

frecvent astfel de probleme ca: accesarea și prelucrarea datelor cu caracter personal -198 petiții; eliberarea actelor de identitate, inclusiv cu înlesniri – 174 petiții; probleme legate de cetătenie (dobândire, redobândire; acordare/renunțare) – 55 petiții; refuzul privind prelucrarea automatizată a datelor personale ale enoriașilor – 47 petiții; înregistrarea la domiciliu/reședință, radierea de la evidență – 86 petiții; refuz la eliberarea actelor de identitate - 48 petiții. De asemenea, subiectele petițiilor cetătenilor au constituit și actualizarea informației în baza de date a Registrului de Stat al Populației -34 petiții; furnizarea informației cu caracter personal -7 petiții; renunțarea la numărul de identificare de stat (IDNP) – 7 petiții; probleme ce țin de eliberarea duplicatului, schimbul, confirmarea și restabilirea permisului de conducere – 47 petiții. O altă categorie de petiții invocă probleme ce țin de relațiile de muncă ale angajaților cu angajatorul – 25 petiții, precum și semnalări referitor la comportamentul angajaților entităților în relațiile cu publicul - 64 petiții.

Cetătenii semnalează și despre calitatea serviciilor prestate de către subdiviziunile ÎS „Poșta Moldovei”, în special, despre căutarea trimiterilor poștale internaționale – 1678 petiții și reclamații; căutarea trimiterilor poștale interne – 71 petiții; parvenirea trimiterilor poștale deteriorate și cu lipsă parțială sau totală a conținutului – 30 petiții. Problemele privind nivelul de deservire a clientelei au fost invocate în 337 petiții. De asemenea, cetătenii se plâng și pe returul nemotivat al trimiterilor poștale - 37 petiții; neprimirea avizelor de recepție – 45 petiții; livrarea cu întârziere a trimiterilor poștale internaționale – 24 petiții; achitarea pensiilor și modificarea datei de plată – 8 petiții.

O altă problemă mai des abordată, în special de cetătenii de vîrstă a treia, a constituit nemulțumirea acestora de starea nesatisfăcătoare a prestării serviciului radio prin fir de către ÎS „Radiocomunicații” – 53 petiții.

În perioada de referință au fost înregistrate mai multe petiții colective din localitățile din stînga Nistrului, raioanele Ștefan Vodă, Sărata Nouă, Rezina, Lipnic, Telenești, Sîngerei, Drochia, Bălti. S-au atestat adresări repetitive ale cetătenilor: Pavel Maica, Radu Maxian, O.Onofrei, V.Prisăcaru, Vasile Ignatiuc, Grigore Todos, Gheorghe Agbaș.

Cât privește audienta cetătenilor vă informăm că pe parcursul perioadei

subordonate Ministerului au fost audiați 464 cetăteni. Problemele abordate de către cetăteni în cadrul audienței, practic, reflectă aceleași chestiuni ca și în cazul petițiilor.

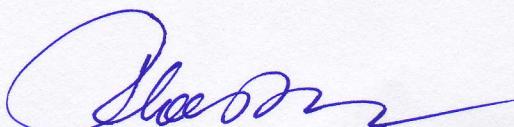
E de menționat că în cadrul Ministerului permanent se efectuează analiza funcționalității sistemului de petiționare, cu prezentarea informației privind respectarea termenelor de executare a petițiilor și a problemelor abordate la ședințele operative pe lângă ministru.

Pentru accesibilitatea depunerii petițiilor sunt utilizate diverse modalități de petiționare. Pe lângă căile de bază de adresare a petițiilor prin poștă sau în format electronic, sistemul de petiționare mai include și înmânarea directă a petiției reprezentatului instituției, prin intermediul lădițelor pentru petiții de la intrare în instituție, prin organizarea audienței pentru cetăteni (programul este plasat pe pagina web și cuprinde: prima, a doua, a treia și a patra zi de Luni a lunii curente, prin intermediul liniei telefonice de încredere/anticorupție (tel. 022-255-999) și a.

Examinarea, analiza și generalizarea informației privind soluționarea cererilor cetătenilor, luarea unor măsuri concrete de lichidare operativă a neregulilor și sancționarea angajaților pentru nerespectarea imperativelor legislației, controlul executării petițiilor, precum și audiența cetătenilor privind problemele ce țin de activitatea subdiviziunilor structurale ale MTIC se efectuează în conformitate cu art.52 din Constituția Republicii Moldova, Legea RM nr. 190-XIII din 19.07.1994 „Cu privire la petiționare”, HG RM nr. 208 din 31 martie 1995 „Pentru aprobarea instrucțiunilor privind ținerea lucrărilor de secretariat referitoare la petițiile persoanelor fizice, adresate organelor de stat, întreprinderilor, instituțiilor și organizațiilor RM”, precum și în conformitate cu programul de audiență a conducătorilor, aprobate prin ordinul ministrului.

E necesar de menționat că cetătenii care au solicitat consultație imediată, privind situațiile extraordinare, au beneficiat de sprijinul juridic, întru elucidarea problemelor abordate.

Ministru



Pavel FILIP