

# RAPORT

privind evidența, examinarea petițiilor și adresărilor  
cetățenilor în cadrul aparatului central și a subdiviziunilor structurale  
ale Ministerului Tehnologiei Informației și Comunicațiilor (MTIC), cât și  
audiența acestora pe probleme personale de către conducătorii MTIC,  
precum și de conducătorii entităților subordonate în  
perioada 01 ianuarie - 31 decembrie 2014.

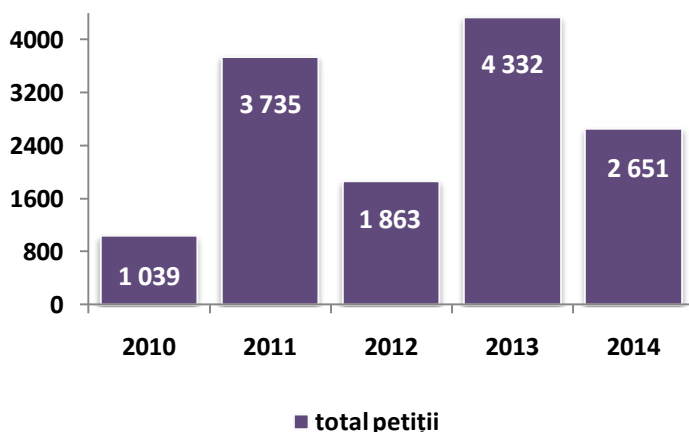
Serviciul secretariat

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 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 2014.

Pe parcursul anului 2014, în adresa Ministerului Tehnologiei Informației și Comunicațiilor au parvenit 2651 de petiții ale cetățenilor, cu 1681 petiții mai puține comparativ cu perioada similară a anului 2013. Conducerea ministerului, precum și conducătorii entităților subordonate au primit în audiență 687 cetățeni. Problemele abordate de către cetățeni în cadrul audienței, practic, reflectă aceleași chestiuni ca și în cazul petițiilor.

Prin intermediul poștei electronice au fost recepționate 716 de petiții, care în funcție de chestiunile abordate, au fost remise, spre examinare, subdiviziunilor competente.

Dinamica numărului de petiții adresate Ministerului Tehnologiei Informației și Comunicațiilor este reflectată în diagramă, după cum urmează:

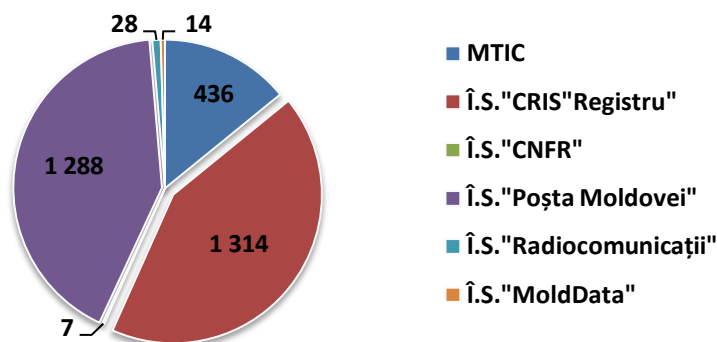


De la Secretariatul Parlamentului și din partea deputaților parlamentari au parvenit 32 de petiții ale cetățenilor. De la Aparatul Președintelui 17 petiții, iar de la Cancelaria de Stat au fost recepționate 34 de petiții. Prin intermediul altor autorități publice centrale au parvenit 201 de petiții. 2367 de petiții au fost înregistrate nemijlocit de la cetățeni și agenți economici.

Analiza adresărilor cetățenilor denotă că din numărul total, 326 de petiții au fost luate la control special de examinare. Actualmente 121 de petiții sunt în proces de examinare. Toate petițiile au fost examinate în termene stabilite. Cazuri de tergiversare a examinării petițiilor nu au fost admise.

Din numărul total de petiții de către subdiviziunile aparatului central al ministerului au fost examinate 436 de petiții (11,4%), de către ÎS „Centrul

Resurselor Informaționale de Stat „Registru” 1314 de petiții (44,2%), de către ÎS „Poșta Moldovei” 1288 de petiții (42,9%), de către ÎS „Radiocomunicații” 28 de petiții (1,05%), de către ÎS „MoldData” 14 petiții, de către ÎS „Centrul Național Frecvențe Radio” 7 petiții.

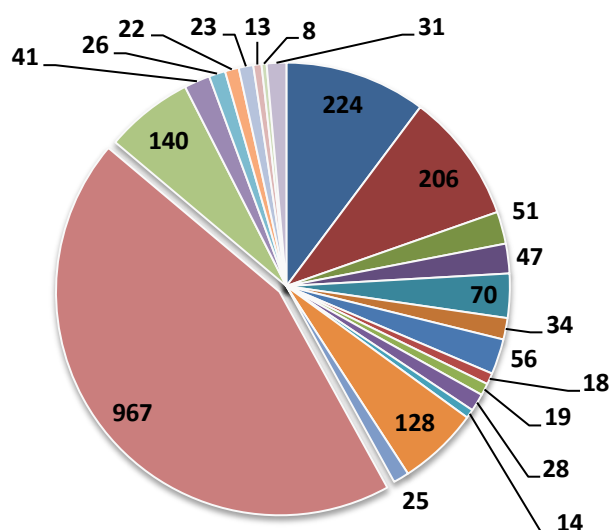


Analiza tematicii problemelor a demonstrat că cetățenii abordează mai frecvent astfel de probleme ca: accesarea și prelucrarea datelor cu caracter personal -224; eliberarea actelor de identitate din SNP cu înlesniri - 206; probleme legate de cetățenie (dobândire, redobândire; acordare/renunțare) – 51; refuzul privind prelucrarea automatizată a datelor personale ale enoriașilor - 47; înregistrarea la domiciliu/reședință, radierea de la evidență - 70; încălcarea regulilor de conduită a angajaților -34; refuz la eliberarea actelor de identitate - 56; renunțarea la numărul de identitate de stat IDNP -18; preschimbarea pașaportului de tip sovietic pe buletine de identitate – 19 petiții.

Subiectele petițiilor cetățenilor au constituit și actualizarea informației în baza de date a Registrului de Stat al Populației -28; furnizarea datelor cu caracter personal - 14; probleme ce țin de schimbul permisului de conducere și problematica legată de documentarea și evidența mijloacelor de transport – 128. O altă categorie de petiții invocă probleme ce țin de relațiile de muncă ale angajaților cu angajatorul – 25 petiții.

De asemenea, cetățenii semnalează și despre calitatea serviciilor prestate de către subdiviziunile ÎS „Poșta Moldovei”, în special, despre căutarea trimiterilor poștale internaționale - 967; căutarea trimiterilor poștale interne - 140; neprimirea avizelor de recepție - 41; distribuirea scrisorilor simple - 26; neprimirea sumelor contra-ramburs – 22; calitatea deservirii clienței – 23; returul nemotivat al trimiterilor poștale - 13; parvenirea trimiterilor poștale internaționale deteriorate și cu lipsa parțială a conținutului – 8.

O altă problemă abordată în petițiile parvenite de la cetățenii, în special de vârsta a treia, constituie recepția necalitativă a programelor radio prin fir, prestată de către ÎS „Radiocomunicații” – 31 petiții, inclusiv transmise și prin intermediul telefonului de încredere al MTIC.



- accesarea și prelucrarea datelor cu caracter personal: 224 - 10,2%
- eliberarea actelor de identitate din SNP cu înlesniri: 206 - 9,4%
- probleme legate de cetățenie (dobândire, redobândire; acordare/renunțare): 51 - 2,3%
- refuzul privind prelucrarea automatizată a datelor personale ale enoriașilor: 47 - 2,1%
- înregistrarea la domiciliu/reședință, radierea de la evidență: 70 - 3,2%
- încălcarea regulilor de conduită a angajaților: 34 - 1,6%
- refuz la eliberarea actelor de identitate: 56 - 2,6%
- renunțarea la numărul de identitate de stat IDNP: 18 - 0,8%
- preschimbarea pașaportului de tip sovietic pe buletine de identitate: 19 - 0,9%
- Subiectele petițiilor cetățenilor au constituit și actualizarea informației în baza de date a registrului de Stat al Populației: 28 - 1,3%
- furnizarea datelor cu caracter personal: 14 - 0,6%
- probleme ce țin de schimbul permisului de conducere și problematica legată de documentarea și evidența mijloacelor de transport: 128 - 5,8%
- altă categorie de petiții invocă probleme ce țin de relațiile de muncă ale angajaților cu angajatorul: 25 - 1,1%
- despre căutarea trimiterilor poștale internaționale: 967 - 44,1%
- despre căutarea trimiterilor poștale interne: 140 - 6,4%
- neprimirea avizelor de recepție: 41 - 1,9%
- distribuirea scrisorilor simple: 26 - 1,2%
- neprimirea sumelor contra-ramburs: 22 - 1,0%
- calitatea deservirii clienței: 23 - 1,1%
- returul nemotivat al trimiterilor poștale: 13 - 0,6%
- parvenirea trimiterilor poștale internaționale deteriorate și cu lipsa parțială a conținutului: 8 - 0,4%

Repetat, în adresa MTIC au parvenit 22 petiții. Deseori cetățenii pe una și aceeași problemă se adresează concomitent în mai multe instanțe ierarhic

superioare (spre exemplu cetățenii Melentii Sava, Serbul Nicolae, Maica Pavel, Borisova Lidia, Străisteanu Gheorghe ș.a), astfel sporind numărul petițiilor înregistrate.

În perioada gestionată au fost recepționate 6 petiții anonime, în care cetățenii au semnalat comportament neadecvat și depășirea atribuțiilor de serviciu al angajaților entităților subordonate și care au fost remise spre examinare, cu întreprinderea acțiunilor ce se impun de prevederile legislației în vigoare.

De la autorități administrative centrale, conform competențelor, au fost primite spre examinare 284 petiții și remise după competență 17 petiții .

Au fost înregistrate 35 petiții colective, în majoritatea cazurilor cetățenii de vârstă a treia au solicitat distribuirea compensațiilor prin intermediul oficiilor poștale.

Examinarea, analiza și generalizarea informației privind soluționarea cererilor cetățenilor, luarea unor măsuri concrete de lichidare operativă a neregulilor, controlul executării petițiilor, precum și audiența cetățenilor privind problemele ce țin de activitatea entităților subordonate 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”, HG RM nr. 689 din 13.09.2009, alte acte normative ce țin de petiționare, precum și în conformitate cu programul de audiență a conducătorilor, aprobat prin ordinul ministrului.

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