

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 2015

Serviciul secretariat

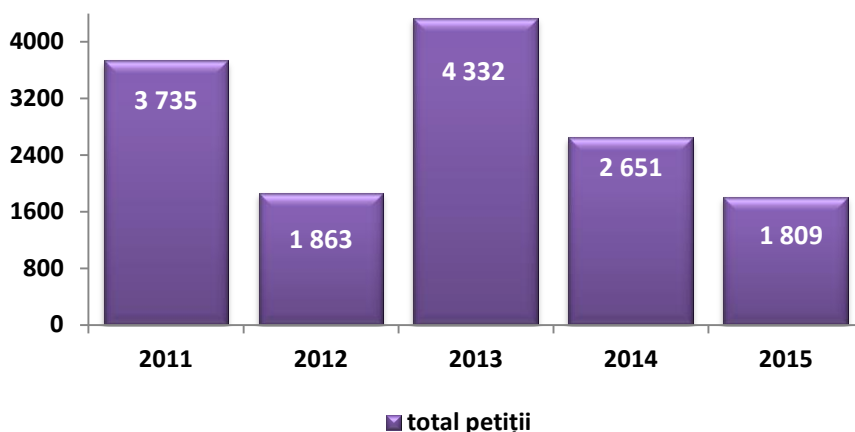
Informația anuală privind rezultatele examinării petițiilor și primirii cetățenilor în audiență

Pe parcursul anului 2015, în adresa Ministerului Tehnologiei Informației și Comunicațiilor (MTIC) au parvenit 1 809 de petiții ale cetățenilor, cu 842 petiții mai puține comparativ cu perioada similară a anului 2014. Conducerea ministerului, precum și conducătorii entităților subordonate au primit în audiență 940 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 - 381 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 diagrama din *figura 1*.

Figura 1. Dinamica numărului de petiții adresate MTIC



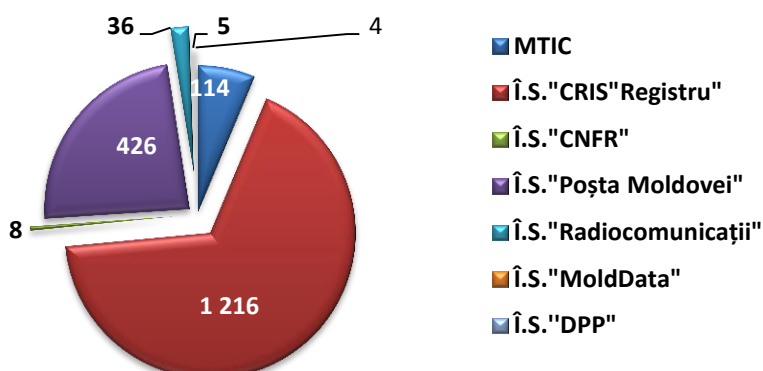
De la Secretariatul Parlamentului și din partea deputaților parlamentari au parvenit 51(cincizeci și una) de petiții ale cetățenilor, de la Aparatul Președintelui Republicii Moldova 5(cinci) petiții, iar de la Cancelaria de Stat au fost recepționate 21(douăzeci și una) petiții. Prin intermediul altor autorități publice centrale au parvenit 148(una sută patruzeci și opt) petiții. 1 584 de petiții au fost înregistrate nemijlocit de la cetățeni și agenții economici.

Analiza adresărilor cetățenilor denotă că din numărul total, 225 de petiții au fost luate la control special de examinare. Actualmente 75 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.

În figura 2 este reflectată ponderea și numărul total de petiții examinate per întreprindere. De către subdiviziunile aparatului central al ministerului au fost examinate - 114 de petiții (6,2%); de către Î.S. „Centrul Resurselor Informaționale de Stat „Registru” 1 216 de petiții (67,2%); de către Î.S. „Poșta Moldovei” 426 de petiții (23,5%); de către Î.S. „Radiocomunicații”

36 de petiții (1,99%); de către Î.S. „MoldData” 5 petiții; de către Î.S. „Centrul Național pentru Frecvențe Radio” 8 petiții; de către ÎS „Detașamentul Pază Paramilitară” 4 petiții.

Figura 2. Numărul de petiții examinate per întreprindere



Analiza tematicii problemelor a relevat cele mai frecvente subiecte abordate de cetățeni (*figura 3*): accesarea și prelucrarea datelor cu caracter personal – 319; eliberarea actelor de identitate cu înlesniri – 93; refuzul în eliberarea pașaportului cetățeanului Republicii Moldova – 81; înregistrarea la domiciliu/reședință, radierea de la evidență – 79; acordarea/renunțarea la cetățenia Republicii Moldova – 57; renunțarea la IDNP și la evidența automatizată în Registrul de stat al populației (RSP) – 35.

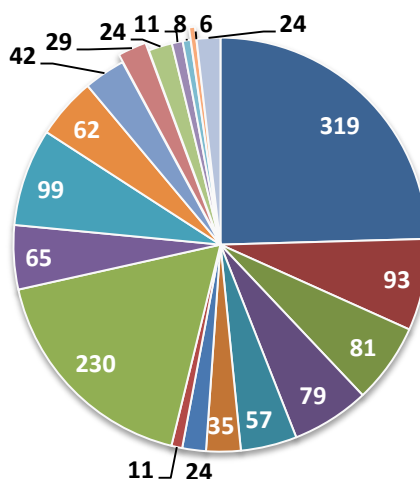
Subiectele petițiilor cetățenilor au constituit și actualizarea informației în baza de date a Registrului de stat al populației – 24; furnizarea datelor cu caracter personal – 11; probleme ce țin de schimbul permisului de conducere și problematica legată de documentarea și evidența mijloacelor de transport, inclusiv de confecționare și eliberare a plăcilor de înmatriculare – 230. O altă categorie de petiții invocă probleme ce țin de relațiile de muncă ale angajaților cu angajatorul, inclusiv încălcarea de către angajați a regulilor de conduită – 65 petiții.

De asemenea, cetățenii semnalează și despre calitatea serviciilor prestate de către subdiviziunile Î.S. „Poșta Moldovei”, în special, nemulțumirea față de calitatea serviciilor poștale – 99; căutarea trimiterilor poștale – 62; solicitarea ajutorului material – 42; solicitarea informației – 29; referitor la achitarea prestațiilor sociale – 24; readresarea corespondenței – 11; neprimirea avizelor de recepție – 8; nerespectarea condițiilor de securitate în muncă – 6.

O problemă abordată de către cetățeni, în special de vârsta a treia, constituie recepția necalitativă a programelor radio prin fir, prestată de către Î.S. „Radiocomunicații” – 24 petiții.

E de menționat că urmare a modificărilor și completărilor operate în Hotărârea Guvernului RM nr.210 din 24.03.2014 „Cu privire la acordarea înlesnirilor la eliberarea actelor de identitate”, prin Hotărârea Guvernului nr.457 din 24.07.2015, numărul de petiții privind acordarea înlesnirilor la eliberarea actelor de identitate în scădere cu 55% față de aceeași perioadă a anului trecut (*în anul 2014 – 206, în anul 2015 - 93*).

Figura 3. Tematica problemelor frecvent abordate în petițiile examinate



- accesarea și prelucrarea datelor cu caracter personal: 319
- eliberarea actelor de identitate din SNP cu înlesniri: 93
- refuzul în eliberarea pașaportului cetățeanului Republicii Moldova: 81
- înregistrarea la domiciliu/reședință, radierea de la evidență: 79
- acordarea/renunțarea la cetățenia Republicii Moldova: 57
- renunțarea la numărul de identitate de stat IDNP: 35
- actualizarea informației în baza de date a registrului de Stat al Populației: 24
- furnizarea datelor cu caracter personal: 11
- probleme ce țin de schimbul permisului de conducere: 230
- relațiile de muncă ale angajaților cu angajatorul: 65
- nemulțumirea față de calitatea serviciilor poștale: 99
- despre căutarea trimiterilor poștale: 62
- solicitarea ajutorului material: 42
- solicitarea informației: 29
- referitor la achitarea prestațiilor sociale: 24
- readresarea corespondenței: 11
- neprierea avizelor de recepție: 8
- nerespectarea condițiilor de securitate în muncă: 6
- recepția necalitativă a programelor radio prin fir: 24

În perioada de referință s-a micșorat considerabil, cu circa 53%, numărul petițiilor privind calitatea serviciilor prestate, încălcarea normelor generale de conduită profesională de către personalul subdiviziunilor structurale subordonate ministerului, respectarea disciplinei de muncă, atitudinea iresponsabilă față de exercitarea atribuțiilor de serviciu. Urmare examinării petițiilor cetățenilor, în care au fost reclamate unele nereguli ce țin de calitatea serviciilor prestate de către subdiviziunile teritoriale ale Î.S., „CRIS „Registru”, Î.S., „Poșta Moldovei”, conducătorii oficiilor

respective, precum și angajații implicați au fost atenționați asupra respectării normelor de conduită și manifestării unui comportament decent bazat pe respect, corectitudine și amabilitate față de solicitanți.

Totodată, în ultimii doi ani se atestă o creștere a reclamațiilor privind refuzul în eliberarea pașaportului cetățeanului Republicii Moldova. Acest fapt este condiționat și de creșterea considerabilă a numărului de solicitări privind obținerea pașaportului cetățeanului Republicii Moldova, pentru a călători în spațiul comunitar, urmare liberalizării regimului de vize pentru moldoveni în aprilie 2014. Repetat, în adresa MTIC au parvenit 37 petiții. Astfel, petiționarii Alina Covaci, Alexandru Paraschiv, Dumitru Agheev, Valeriu Botoșanu, Ruslan Bîrlădeanu, Ion Volontir au contestat refuzul în eliberarea pașaportului cetățeanului Republicii Moldova, invocând limitarea dreptului la libera circulație în străinătate, în pofida faptului că au fost informați despre motivele legale ale refuzului. Petiționarii Sergiu Tolică, Valentina Zamistnoi, Vasilisa Dicusar, Margareta Bordean, Serghei Munteanu au solicitat repetat explicații referitoare la prelucrarea automatizată a datelor sale cu caracter personal și excluderea informației despre sine din Registrul de stat al populației.

În perioada de referință se atestă mărirea numărului de solicitări ale cetățenilor referitor la accesarea datelor cu caracter personal de la 224 în anul 2014 până la 319 în anul 2015 (40%).

Frecvent din partea mai multor organe ierarhic superioare au fost remise spre examinare petițiile colective ale mai multor întreprinderi individuale din Bălți referitor la ignorarea magazinelor de consignație de către Secția înmatriculare a transportului și calificare a conducătorilor auto din Bălți a Î.S., CRIS „Registru”, care își desfășoară activitatea conform legislației în vigoare.

În perioada gestionată au fost recepționate 9 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 70 petiții și remise după competență 78 petiții.

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.