



Ștefan cel Mare și Sfânt 83, MD-2012, Chișinău, Republica Moldova;  
tel: (+ 373 22) 201515; 227236; fax: 22-31-45

Raport de activitate  
al Direcției corespondență, petiții și audiență  
pentru anul 2012.

Activitatea Direcției corespondență, petiții și audiență din cadrul Primăriei municipiului Chișinău privind examinarea petițiilor, cererilor, adresărilor verbale, citațiilor, parvenite pe adresa conducerii în această perioadă s-a desfășurat în strictă conformitate cu prevederile Legislației în vigoare cu privire la petiționare .

NR D/O	DENUMIREA ACTULUI NORMATIV	NR. ACTULUI	DATA APROBĂRII
1	Legea cu privire la petiționare	190-XII	19.07.1994
2	H.G.R.M “Cu privire la aprobarea Regulilor de întocmire a documentelor organizatorice și instrucțiunii-tip cu privire la ținerea lucrărilor de secretariat în organele administrației publice centrale de specialitate și ale autoadministrării locale”	618	05.10.1993
3	H.G.R.M “Cu privire la ținerea lucrărilor de secretariat în organele administrative publice locale”	115	28.02.1996
4	Legea privind statutul municipiului Chișinău	431-XIII	19.04.1995
5	H.G.R.M “Cu privire la aprobarea instrucțiunii-tip despre organizarea și derularea controlului asupra executării actelor legislative, decretelor Președintelui R.M, hotărârilor, dispozițiilor și încasărilor Guvernului în autoritățile administrative publice centrale și locale și în prefecturI”	287	28.03.2000
6	Decret privind asigurarea cetățenilor la petiționare	46-II	17.02.1997
7	H.G.R.M ”Cu privire la organizarea audienței cetățenilor”	689	13.11.2009
8	Legea privind administrația publică locală	436	28.12.2006
9	H.G.R.M “Cu privire la eficientizarea examinării petițiilor și organizării audienței”	141	08.02.2006
10	Decizia C.M.C ”Cu privire la aprobarea regulamentelor funcționării Direcțiilor, secțiilor și Serviciilor aparatului C.M.C”	339-d	20.04.2007
11	Decizia C.M.C ”Cu privire la măsurile de îmbunătățire a controlului îndeplinirii documentelor”	628-d	01.08.2005

Pe parcursul anului 2012 a fost asigurată înregistrarea a **13181** de petiții parvenite din partea persoanelor fizice, și **8032** de documente parvenite din partea persoanelor juridice, **7643** documente (D.E.D.J. – citații, somații, încheeri de judecată, decizii, ) din partea Instanței de judecată.

Prin intermediul organelor superioare **la control s-au aflat 2687 petiții**, celelalte au fost repartizate preturilor de sector, organizațiilor subordonate Consiliului municipal Chișinău, primăriilor orașelor, satelor (comunelor) din componența municipiului Chișinău. Petiții repetate în această perioadă au fost **3163, 40 au fost propuneri**. Interpelări ale consilierilor municipali au fost **389** care au avut tematica din următoarele domenii:

- acordarea ajutorului material;
- gospodăria comunală și amenajarea teritoriului;
- probleme financiare și de construcții.

Conform Hotărârii Guvernului nr. 533 din 16.17.2005 ”Cu privire la organizarea audienței cetățenilor, și a dispoziției Primarului general, nr. 577- d din 20.07.2007, conducerea Primăriei municipiului Chișinău desfășoară cu regularitate audiența cetățenilor. În această perioadă au fost la audiență cu primarul general **1589** cetățeni, iar la viceprimari au fost 218 persoane. . Ca și în anii precedenți, se practică audiența cetățenilor în afara orelor programate.

În scopul creării unui contact direct cu cetățenii municipiului Chișinău, precum și acumulării cererilor și soluționarea acestora vis-a-vis de activitatea Direcțiilor și Serviciilor din cadrul Primăriei și Consiliului municipal Chișinău, a reacționării operative la semnalele din partea locuitorilor, este conectată în continuare LINIA TELEFONICĂ DIRECTĂ .

Prin intermediul paginii Web a Primăriei au fost primite **583** mesaje electronice care au fost examinate și remise după competență subdiviziunilor municipale .

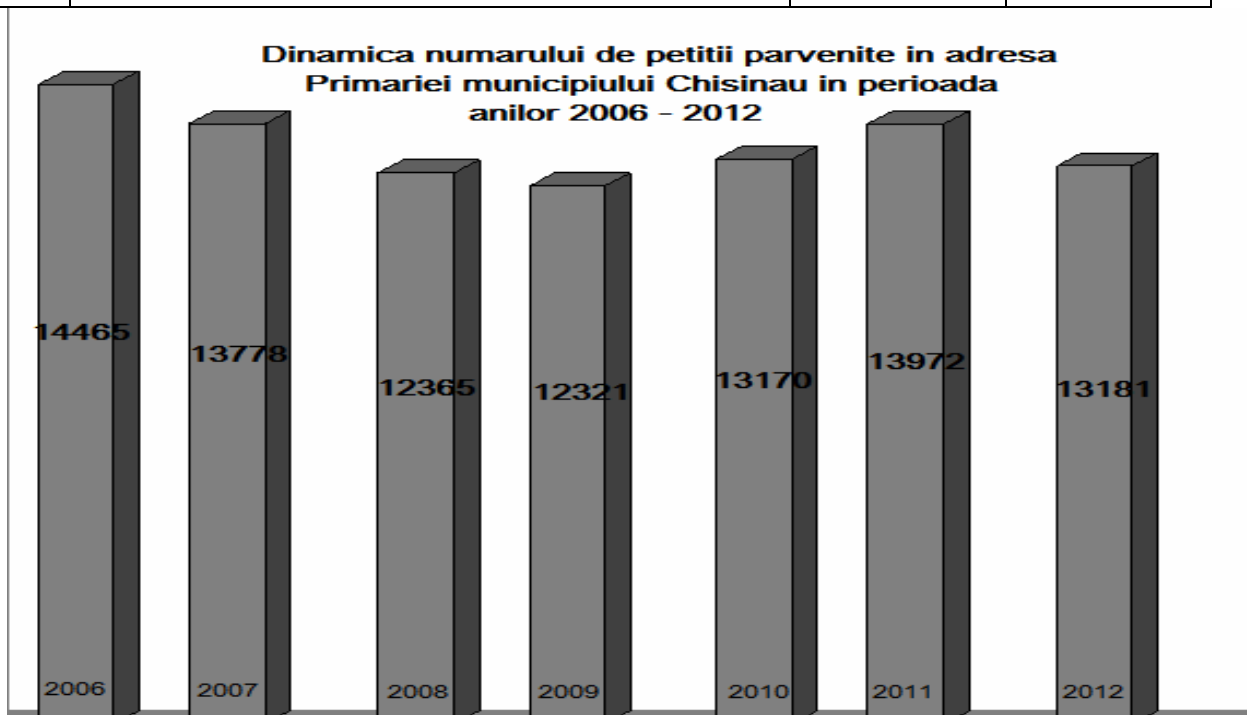
În această perioadă au fost înregistrate **174** de apeluri telefonice. Problemele vizate țin de alimentarea cu energie termică și apă caldă, transportul public, reparația drumurilor, construcții neautorizate, iluminarea străzilor etc.

Datele raportului privind activitatea Direcției corespondență, petiții și audiență pentru anul 2012 sînt reflectate în diagramele de mai jos, precum și spectrul problemelor abordate în documentele adresate conducerei Primăriei municipiului Chișinău și Consiliului municipal Chișinău.

**Tematica problemelor abordate în conținutul solicitărilor parvenite din partea persoanelor fizice a fost :**

Nr. /d/o	Chestiunile abordate	Anul 2012	Anul 2011
1	Transportul	394	395
2	Folosirea loturilor de teren	1288	1347
3	Chestiuni privind construcțiile	1825	2050
4	Construcția caselor individuale	21	29
5	Repartizarea spațiului locativ	456	386

6	Reparația spațiului locativ	315	425
7	Privatizarea spațiului locativ	73	79
8	Garajele	39	18
9	Eliberarea bonului de repartitie	283	346
10	Gazificarea	15	23
11	Aprovizionarea cu agent termic	320	307
12	Aprovizionarea cu apă caldă	251	257
13	Aprovizionarea cu energie electrică	44	34
14	Achitarea taxei pentru serviciile comunale	152	137
15	Salubritatea orașului	248	181
16	Construcția și repararea drumurilor	82	95
17	Plantarea spațiilor verzi și amenajarea orașului	34	56
18	Respectarea legilor și a ordinii de drept	112	159
19	Comerțul	211	223
20	Deservirea tehnică	1758	2528
21	Învățământul public	156	122
22	Manifestări culturale	533	429
23	Asistența socială	2688	2678
24	Angajare și concediere	433	459
25	Repunerea în drepturi a persoanelor reabilite	311	38
26	Finanțarea – împrumutul bănesc	224	388
27	Locațiunea încăperilor	565	537
28	Eliberarea copiilor și extraselor din decizii	95	75
29	Alte chestiuni	117	162
	În total	13181	14057



Correspondența oficială, precum și adresările din partea persoanelor juridice, repartizată conform domeniilor patronate de primar și viceprimari, este prezentată în tabelul de mai jos.

Nr d/0	Indicele doc.	Tematica adresărilor	Nr. doc.	%
1	1	-----	5	0,06
2	102	Decrete, ordonanțe ale Președintelui RM	3	0,04
3	104	Hotărâri ale Guvernului RM	44	0,55
4	105	Dispoziții ale Guvernului RM	8	0,1
5	106	Poruncile și corespondența Guvernului RM	243	3,03
6	107	Correspondența comisiilor permanente a deputaților Parlamentului RM, indicațiile și corespondența Guvernului.	14	0,17
7	108	Correspondența Președintelui RM	8	0,1
8	109	Correspondența pt planificare, statistică, finanțare și aprovizionare tehnico- materială.	769	9,57
9	110	Correspondența privitor la industrie, transport și telecomunicații	385	4,79
10	111	Correspondența privitor la construcții capitale, industria materialelor de construcție, proiectare de pământ, arenda funciară.	2341	29,15
11	112	Correspondența privitor la exploatarea, repararea și dezvoltarea gospodăriei comunale.	489	6,09
12	113	Correspondența privitor la cooperativele de construcții a locuințelor, garajelor, reparații a locuințelor, evacuări.	143	1,78
13	114	Correspondența privitor la comerț, alimentație publică și deservirea socială	475	5,91
14	115	Învățămîntul , cultura, ocrotirea sănătății, cultură fizică și sport, corespondența cu țările străine.	1342	16,71
15	116	Correspondența cu organele procuraturii, organele afacerilor interne, organele justiției și judecătorești.	542	6,75
16	117	Correspondența – dările de seamă privitor la activitatea organizațiilor.	32	0,4
17	118	Correspondența privitor la problemele administrativ - gospodărești-indicații organizatorice.	435	5,42
18	119	Decizii și dispoziții ale Consiliului municipal Chișinău	223	2,78
19	120	Arenda spațiului nelocuibil și privatizare.	531	6,61

Date privind corespondența din Instanțele judecătorești (DEDJ) clasificate după tipul scrisorii

Nr. d/o	Tipul scrisorii	
1	Adresare	32
2	Cereri	11
3	Chimare	3
4	Citații	5037
5	Decizii	327
6	Demers	11
7	Hotărâri	781
8	Înceeri	1237

9	Informare	64
10	Înștiințare	19
11	Somație	59
12	Telegrame	21
13	Titlul executor	43

Referitor la problemele din domeniul învățământului, științei și culturii, petiționarii solicită burse de studii, își exprimă dezacordul față de activitatea unor cadre didactice, solicită suport pentru reparația școlilor și grădinițelor, suport financiar pentru implementarea în practică a invențiilor.

Activitatea Direcției corespondență, petiții și audiență este structurată în baza documentelor recepționate.

Asigurarea documentară a administrării, exercitarea controlului asupra respectării sistemului unic al lucrărilor de secretariat în subdiviziunile structurale ale organelor administrației publice locale, dirijarea metodică și instruirea cadrelor în acest domeniu este pusă în sarcina Direcției corespondență, petiții și audiență.

**Obiectivele operaționale ale Direcției întru realizarea procesului de soluționare a cererilor, adresărilor, reclamațiilor, sesizărilor și informațiilor de interes public, inclusiv executarea deciziilor Consiliului municipal și a dispozițiilor primarului general asigură :**

☒ Organizarea tehnicii operațiunilor de secretariat în strictă corespundere cu cerințele cadrului legal în domeniu ;

☒ Recepționarea corespondenței de intrare și ieșire a documentelor, expedierea, organizarea circulației acestora și modul de rezolvare , organizarea lucrărilor de examinare a adresărilor parvenite din partea persoanelor fizice și juridice, organizarea audienței cetățenilor ;

☒ Organizarea activităților Secțiilor în procesul de examinare a petițiilor cetățenilor, sesizărilor și informațiilor de interes public și controlul executării reglementare și în termen a acestora ;

☒ Controlul îndeplinirii în termenele stabilite legal conform rezoluției aplicate de conducerea primăriei sau de organele superioare ;

☒ Organizarea și informarea cetățenilor cu înscriere prealabilă în audiență la primarul general și viceprimari.

### **Solicitări și propuneri**

**Elaborarea unui program nou (soft) de înregistrare a corespondenței și de prelucrare a datelor și indicațiilor conducerii către subdiviziuni.**

**Întreprinderea măsurilor întru ajustarea modului de înregistrare și evidență a petițiilor,** conform prevederilor Instrucțiunii privind ținerea lucrărilor de secretariat, referitoare la petițiile persoanelor fizice , organizațiilor legal constituite și adresate organelor de stat, întreprinderilor, instituțiilor și organizațiilor aprobată prin Hotărârea Guvernului R.M. nr.208 din 31 martie 1995.

**Crearea unui sistem informațional unic** pentru sporirea responsabilității persoanelor ce efectuează lucru cu petițiile și excluderea cazurilor de examinare formală a adresărilor cetățenilor.

### **Concluzii**

Dreptul de petiționare, reclamare, sesizare este o modalitate de rezolvare a unor probleme personale sau care privesc o colectivitate. Petiția este modalitatea prin care cetățeanul are posibilitatea de a-și valorifica un drept, de a cere o explicație cu privire la orice problemă personală sau de interes general.

Direcția corespondență, petiții și audiență, precum și celelalte subdiviziuni ale Primăriei municipiului Chișinău au obligația să răspundă la scrisori în termenele și condițiile stabilite potrivit legii.

Abordarea cu responsabilitate maximă a acestui proces asigură un nivel înalt de credibilitate a publicului larg față de instituțiile autorităților publice, precum și o imagine pozitivă și solidă a acestora.

Șef al Direcției  
corespondență, petiții și audiență

Maria Vechiu

