



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 perioada 01.06.2011-01.06.2012.

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 prefecturii"	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 acestei perioade a fost asigurată înregistrarea a **19177** de petiții parvenite din partea persoanelor fizice, și **6997** de documente cu număr de intrare, **1503** documente cu număr de ieșire, **7476** documente (D.E.D.J.) din partea persoanelor juridice..

Prin intermediul organelor ierarhic superioare **la control s-au aflat 1206 petiții , și alte 652 de petiții simple.**Petiții repetate în această perioadă au fost **3417**, soluționate la timp au fost **127**.

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 Serviciilor corespondență oficială, 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 Serviciilor 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 erarhic superioare ;

- Organizarea și informarea cetățenilor cu înscriere prealabilă în audiență la dl primar general și viceprimari.

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 **1634** cetățeni . Ca și în anii precedenți, se practică audiența cetățenilor în afara orelor programate.

Prin intermediul paginii Web a Direcției au fost primite **782** mesaje electronice toate fiind remise după competență.

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.**

În această perioadă au fost înregistrate **140** de apeluri telefonice. Problemele vizate țin de alimentarea cu energie termică și apă caldă, transportul public, reparația drumurilor, iluminarea străzilor etc.

Alte categorii de probleme din acest domeniu au fost :

- achitarea datoriilor pentru serviciile comunale;
- arenda încăperilor;
- acordarea asistenței sociale;
- solicitarea creditelor preferențiale ;
- solicitarea spațiului locativ sau loturilor de teren ;

O altă problemă cuprinde.: chestiuni din domeniul protecției drepturilor consumatorilor, comerțului, licitațiilor.

- corespondența cu privire la arenda spațiului nelocuibil și privatizare ;
- corespondența cu privire la planificare, statistică, finanțare și aprovizionarea tehnico-materială ;

- corespondența cu organele procuraturii, organele afacerilor interne, organelor justiției și judecătorești .

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.

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

Datele rapoartelor privind activitatea Direcției corespondență,petiții și audiență pantru **anul 2010** atestă că pe parcursul anului au fost înregistrate 12933 petiții și 8333 scrisori oficiale. Spectrul problemelor abordate în documentele adresate PMC este reflectat în diagramele de mai jos

Spectrul problemelor abordate în adresările persoanelor juridice

Judecătoria sectorului Buiucani

Primăria municipiului Chișinău solicită transmiterea dosarului personal al dnei Angela Matcovschi în legătură cu angajarea prin transfer în funcția de specialist coordonator în cadrul Serviciului corespondență oficială al Direcției corespondență petiții și audiență

PRIMAR GENERAL

Dorin Chirtoacă

Maria Vechiu

20.17.21

S.R.L.”AGRO – MONDIAL”
Dlui Igor Selchin
Mun. Chişinău, str. Ginta Latină, 18.

Primăria municipiului Chişinău a examinat cererea Dvs. cu nr. 07-111/ 6895 din 10.11.2011 în care solicitaţi copia actelor care se referă la cazul nominalizat şi Vă Informează:

pe data de 21.06.2010 şi pe data de 30.07.2010 în cadrul Serviciului corespondenţă oficială dul Petrea Vasile nu s-a adresat

Secretar al Consiliului
municipal Chişinău

Valeriu Didencu

**Şef al Direcţiei,
corespondenţă petiţii şi audienţă**

Maria Vechiu

Î. S. Calea ferată
a Republicii Moldova

Chişinău, Vlaicu Părcălab 48

În temeiul art. 7 şi art. 9 al Legii cu privire la petiţionare nr.190-XIII 19.07.1994, Va remitem spre examinare dosarul contravenţional întocmit de secţia poliţiei rutiere cu nr. MAIOI 477858, la data de 24.05.2011 a cetăţeanului Popov Tudor.

Rugăm să liaţi notă de faptul, că problema abordată nu ţine de competenţa Direcţiei corespondenţă, petiţii şi audienţă a Primăriei municipiului Chişinău, solicitam intervenţia Dvs în **soluţionarea** problemei abordate.

Despre rezultatul examinării si identificarea unor soluţii viabile de rezolvare a cazului, Vă rugăm să **informaţi petiţionarul**.

Anexă 3 file

În conformitate cu prevederile art. 6 (3) din Legea nr. 436-XVI din 28.12.2006 „Privind administrația publică locală”, între autoritățile publice de nivelul întâi și cele de nivelul al doilea nu există raporturi de subordonare.

Suplimentar, pentru soluționarea cerinței înaintate de Dns. adresați-Vă către Primăria s.Vatra.

Dlui Vitalie Briceag,
Șef al Direcției IFDP MAI
loc.-colonel de poliție
Chișinău, str. Bucuriei 14

Dlui Dorin Chirtoacă,
Primar General al
municipiului Chișinău

Maria Vechiu

I. S. Registru

Anexa 2 file

Sefa Direcției corespondență,
petiții și audiență

M. Vechiu

Serviciului resurse umane
al Primăriei municipiului Chișinău

Direcția corespondență, petiții și audiență vă prezintă lista funcționarilor publici, angajați în cadrul aparatului Primăriei municipiului Chișinău, ”Cu privire la desfășurarea procesului de evaluare a performanțelor profesionale ale funcționarilor publici”.

Nr.d/o	Funcția	Numele, prenumele	Semnătura, data
1	2	3	4
Directia corespondenta, petiții și audienta			
	Șef al Direcției	Vechiu Maria	
Serviciul corespondență oficiala			
2.	Șef al Serviciului	Mereuța Efimia	20.01.2011 ora 9.20
3.	specialist principal	Enciu Dorina	21.01.2011 ora
4.	specialist principal	Lelenco Nadejda	21.01.2011 ora

Serviciul petiții si audiență			
5.	Șef al Serviciului	Laiciuc Felicia	21.01.2011 ora 9.40
6.	consultant	Purice Natalia	21.01.2011 ora
7.	specialist principal	Covalschi Iulia	21.01.2011 ora
8.	specialist principal	Nasirova Elena	21.01.2011 ora

Șef al Direcției
corespondență, petiții și audiență

Maria Vechiu

Raport de activitate al Direcției corespondență ,petiții si audiență pentru anul 2010

Cu referire la activitatea Direcției corespondență, petiții și audiență din cadrul Primăriei municipiului Chișinău privind examinarea petițiilor, cererilor și adresărilor verbale, parvenite pe adresa conducerii în anul 2009 denotă că aceasta s-a desfășurat în strictă conformitate cu prevederile Legii cu privire la petiționare nr.190 - X III din 19.07.1994, a hotărârilor Guvernului Republicii Moldova nr. 115 din 28.02.1996 privind aprobarea instrucțiunilor ” Cu privire la ținerea lucrărilor de secretariat în organele administrației publice locale ale Republicii Moldova”, nr. 287 din 28.03.2000 privind aprobarea instrucțiunii-tip despre organizarea și derularea controlului asupra executării actelor legislative, decretelor Președintelui Republicii Moldova, hotărârilor, dispozițiilor și însărcinărilor Guvernului în autoritățile administrației publice locale și centrale.

Pe parcursul anului 2010 datele statistice constată că în cadrul Direcției au fost înregistrate 12321 de adresări în scris ale cetățenilor ca persoane fizice, și 7322 de adresări parvenite din partea persoanelor juridice, precum și 8161 de citații în instanțele de judecată. Conform Hotărârii Guvernului nr. 533 din 06.07.2005 „ Cu privire la organizarea audienței cetățenilor „ și a dispoziției Primarului general interimar, nr. 577-d din 02. iulie 2007, conducerea Primăriei municipiului Chișinău desfășoară cu regularitate audiența cetățenilor. Pe parcursul anului 2010, în audiență au fost primite 287 persoane..Ca și în anii precedenți, se practică audiența cetățenilor în afara orelor de primire, fiind audiate peste 8000 de persoane. Multiple chestiuni au fost abordate în cadrul întrevederilor cu conducerea Primăriei municipiului Chișinău.

Prin intermediul organelor ierarhic-superioare au fost primite 860 de petiții,interpelări ale consilierilor au fost 349. La acest capitol, de remarcat este faptul că cele mai multe petiții au fost adresate de către consilierii municipali.

Prin intermediul paginii Web a Primăriei au fost primite **700 de mesaje** electronice, care au fost examinate și remise spre examinare subdiviziunilor după competență.

În scopul creării unui contact direct cu populația din municipiul Chișinău, precum și a acumulării doleanțelor și asigurarea acestora vis-a-vis de activitatea direcțiilor și serviciilor din cadrul Primăriei și Consiliului Municipal Chișinău, a reacționării operative la semnalele critice din partea locuitorilor, este conectată în continuare **linia telefonică directă**. Pe parcursul anului 2010 au fost înregistrate 213 apeluri telefonice. Problemele vizate țin de alimentarea cu energie termică și apă caldă, activitatea transportului public, reparația drumurilor, iluminarea străzilor, evacuarea gunoiului etc.

Spectrul tematic al solicitărilor abordate în petiții nu denotă devieri semnificative de la problematica abordată în anii precedenți. Cele mai stringente probleme solicitate în adresările lor către conducerea Primăriei municipiului Chișinău au fost următoarele:

PETIȚII - 19643 nr. total
CERERI - 11799
PLĂNGERI - 522
PROPUNERI - 50

PROTECȚIA SOCIALĂ A POPULAȚIEI ȘI OCROTIREA SĂNĂTĂȚII – 1562 (12,5 %)

- solicitarea ajutorului material:
- solicitarea alocațiilor și indemnizațiilor:
- solicitarea diverselor forme de protecție socială:
- stabilirea sau revizuirea gradului de invaliditate
- acordarea tratamentului medical de calitate
- extinderea listei serviciilor medicale gratuite
- asigurarea cu medicamente în mod gratuit
- acordarea foilor de tratament în instituții balneo – sanatoriale.

Alte categorii de probleme din acest domeniu au fost, anularea datoriilor pentru serviciile comunale, acordarea asistenței sociale, solicitarea creditelor preferențiale.

PROBLEMELE FONDULUI LOCATIV - 2058 petiții(16.3%)

- solicitarea spațiului locativ, sau solicitarea loturilor de teren.
- dezacord față de modul de gestionare a fondului locativ:
- problema reparației spațiului locativ:
- diverse chestiuni financiare, privatizare

De asemenea, petiționarii solicită ameliorarea condițiilor de trai, dezaproabă calitatea serviciilor comunale, și o altă categorie de probleme cuprinde chestiuni din domeniul protecției drepturilor consumatorilor, comerțul, lecitația.

Solicitanții își exprimă dezacordul față de modul gestionării cotelor valorice și de teren, solicită subvenții pentru dezvoltarea afacerilor (micul business).

Au mai fost semnalate probleme ca, tergiversarea examinării răspunsurilor solicitate, încălcarea legislației în domeniul construcțiilor, încălcarea ordinii publice, precum și efectuarea diferitor tipuri de construcții neautorizate, încălcarea normelor de construcții, solicită loturi de teren pentru construcția caselor de locuit.

ÎN DOMENIUL ÎNVĂȚĂMÎNTULUI, ȘTIINȚEI ȘI CULTURII

Pe parcursul anului 2009 petiționarii au mai solicitat burse de studii, își exprimă dezacordul față de activitatea unor cadre didactice, au solicitat suport pentru reparația centrelor de cultură, și suport financiar pentru implementarea în practică a invențiilor lor. O altă problemă din domeniul învățămîntului a fost colectarea banilor în școli și grădinițe (ilegal).

Din numărul total de petiții supuse examinării (19643) au fost abordate diverse probleme, la control au fost 1183 fiind examinate de Primărie, celelalte au fost repartizate preterurilor de sector, organizațiilor subordonate Consiliului municipal Chișinău, primăriilor orașelor, satelor (comunelor) din componența municipiului, fiind soluționate pozitiv sau parțial pozitiv, în dependență de problemă conform Legislației în vigoare.

Anexa nr. 2
a Raportului despre examinarea
petițiilor adresate Primăriei
municipiului Chișinău

Serviciul resurse umane a
Primăriei municipiului Chișinău

Directia corespondenta, petitiilor si audienta va prezinta graficul concediului de odihna pentru fiecare functionar public angajat in cadrul Directiei.

Numele. prenumele	Funcția	Data, luna p/t anul 2012	Luna planificata p/t concediul anului 2012	Perioada concediului p/t anul 2012	Nota
Vechiu Maria	Sefa Directiei corespondenta, petitiilor si audienta		Iulie 2012	12.07.2012	
Mereuta Efimia	Sefa Serviciului corespondenta oficiala				
Laiciuc Felicia	Sefa Serviciului petitiilor si audienta				
Enciu Feodora	Specialist				

	principal al Serviciului corespondenta oficiala				
Lelenco Nadejda	Specialist principal al Serviciului corespondenta oficiala				
Natalia Purice	Consultant principal in sala de audienta.				
Covalschi Iulia	Specialist principal al Serviciulu petitii si audienta				
Nasirov Elena	Specialist principal al Serviciului petitii si audienta				

**Sefa Directiei
corespondenta, petitii si audienta**

M.Vechiu

M – 2079 / 11
din 10.03.2011
nr.

I S Registru

In temeiul art. 9 al Legii cu privire la petiționare,
va remitem spre examinare petiția dnei Manzilac Aurica, domiciliată in România
Județul Maramureș, si solicitam interventia Dvs in solutionarea problemei abordate.

Despre rezultatul examinarii si identificarea unor solutii
viabile de rezolvare a cazului, **rog sa informati petiționara.**

Anexa 2 file

Sefa Direcției corespondență,
petiții si audiență

M. Vechiu

Dlui Dorin Chirtoaca

primar general
al municipiului Chisinau

Sefa Directiei corespondenta, petitii si audienta M. Vechiu

La interpelarea [pensionarilor sau a altor persoane] din data [.....] ,Va aduc la cunostinta ca problemele abordate nu tin de competenta Primariei municipiului Chisinau

1 Calcularea si majorarea pensiilor este imputernicirea Ministerului Protectiei

Sociale ,Familiei si Copilului.

2 Deschiderea magazinelor pentru veterani este o chestiune care poate fi solutionata de catre Guvern si Parlament. Economia Republicii Moldova in ultimii ani se afla in scadere continua.

3 Amplasarea frizeriilor in policlinici nu corespund normelor sanitare.

4. Preturile snnt stabilite conform cerintelor economiei de piata.

5. Referitor la ciinii vagabonzi, daca au o propunere concreta ii rugam frumos sa ne sugereze o idee . In prezent se intreprind masuri la acest compartiment. Ciinele vagabond nu se compara cu porcul din tarce , hranit de stapin.

6. Plata pentru energia electrica , instalarea contoarelor pentru energia electrica sunt solutionate de catre Compania Union Fenosa.

Sefa Directiei corespondenta
petitii si audienta

M. Vechiu

Serviciului resurse umane
al Primăriei municipiului Chișinău

Nr.d/o	Funcția	Numele, prenumele	Semnatura, data
1	2	3	4
Serviciul corespondență oficială			
1.	sef al serviciului	Mereuța Efmia	20.01.2011
Serviciul petiții si audiență			
2	sef al serviciului	Laiciuc Felicia	20.01.2011

Primarului

Notă informativă

Adresarea, în orele de audiență a cetățenilor la conducerea Primăriei municipiului Chișinău dictează necesitatea de a reveni la o problemă abordată anterior.