

RAPORT

referitor la organizarea și desfășurarea activității de primire, evidență,
examinare și soluționare a petițiilor, precum și de primire a cetățenilor în audiență
în semestrul I 2009, la nivelul
Direcției Județene de Evidență a Persoanelor Cluj

A) Numărul total de petiții: 62, din care:

- a) ... au constituit sesizări privind infracțiuni contra persoanei;
- b) ... au constituit sesizări privind infracțiuni contra patrimoniului;
- c) ... au constituit sesizări privind acte sau fapte de corupție, asimilate corupției sau au legătură directă cu corupția;
- d) ... au constituit sesizări privind tulburarea liniștii publice și alte infracțiuni sau contravenții;
- e) ... au constituit reclamații cu caracter penal/contravențional împotriva personalului M.A.I.,...confirmându-se parțial sau în totalitate, iar... nu s-au confirmat;
- f) ... au constituit reclamații privind încălcarea normelor de conviețuire de către personalul M.A.I., ... confirmându-se parțial sau în totalitate, iar ... nu s-au confirmat;
- g) **5** au constituit propuneri, dintre care **2** au fost însușite și valorificate, iar **3** au fost reținute pentru valorificare în perioada următoare;
- h) **53** au reprezentat diferite cereri;
- i) ... au fost cereri privind legile fondului funciar ori retrocedări de bunuri preluate abuziv de regimul comunist;
- j) **4** au fost scrisori de mulțumire;
- k) **1** au fost reveniri, cu aceeași problemă.

B) Din totalul de 62 petiții, au fost primite:

- a) ... de la Parlamentul României, ... de la Guvernul României, ... de la Administrația prezidențială, ... de la alte instituții de stat;
- b) ... de la mass-media;
- c) ... de la persoane juridice;
- d) **61** de la persoane fizice, din care **52** cetățeni români, **1** cetățeni străini, ... apatrizi;
- e) ... de la organizații neguvernamentale române, iar ... de la organizații neguvernamentale din statele membre U.E.;
- f) **48** prin e-mail, iar... prin fax;
- g) ... au fost anonime sau, în urma verificărilor, a rezultat că petentul este anonim.

C) Din totalul de petiții primite, ... au fost redirecționate, pentru competență soluționare, către alte instituții abilitate ale statului.**D) Petițiile au fost soluționate astfel:**

- a) **22** pozitiv sau parțial pozitiv;
- b) ... negativ,
- c) în ... de cazuri a fost declinată competența către organele de justiție ori parchet;
- d) în **41** de situații au fost comunicate petenților precizările necesare privind posibilitatea legală de soluționare/returnate;
- e) ... sunt în curs de soluționare;
- f) ... au fost clasate direct.

E) Din totalul de 122 petenții primiți în audiență:

- a) ... au fost consiliați de personalul de relații cu publicul și au depus ... petiții;
- b) ... au fost reîndrumați către alte instituții/structuri M.A.I. pentru competență soluționare;
- c) **122** au fost primiți de conducerea instituției/structurii.

F) Din totalul de petiții depuse cu ocazia audiențelor, au fost soluționate:

- a) **35** pozitiv sau parțial pozitiv;
- b) **5** negativ;
- c) **2** sunt în curs de soluționare;
- d) în **45** cazuri s-a declinat competența către alte instituții.

Concluzii

Numărul petițiilor și audiențelor este scăzut întrucât cetățenii sunt bine informați, au acces la punctele de informare organizate prin aviziere, adresa din antet și pagina de internet postată, în cazul SPCLEP – pe site-ul primăriei, iar a DJEP – pe site-ul propriu.

Personalul tuturor instituțiilor acordă o importanță deosebită activității de relații cu publicul printr-o servire cât mai corectă a cetățenilor bazată pe principiul „primul venit – primul servit”.

O parte din SPCLEP din județul Cluj beneficiază de un sistem modern de bon de ordine bazat pe infochiosc.

SPCLEP din Județul Cluj dispun de spații corespunzătoare desfășurării activității în condiții optime a activităților de ghișeu unic, respectiv amenajarea și dotarea acestor spații cu un număr suficient de ghișee, suficient să asigure separarea fluxului de primire a cererilor și de eliberare a documentelor, fluența acestor activități, precum și tehnică de calcul și personal specializat destinat să asigure relația cu publicul solicitant al documentelor eliberate în sistem de ghișeu unic.