

RAPORT

privind organizarea examinării și soluționării petițiilor și a solicitărilor de acces la informațiile de interes public, pentru anul 2024

Cuprins:

- I. Considerații generale și cadrul normativ aplicabil.
- II. Probleme sistemice identificate în procesul examinării petițiilor înaintate Guvernului și Cancelariei de Stat.
- III. Informații generale privind examinarea petițiilor și organizarea audienței cetățenilor de către ministere și alte autorități/instituții publice.
- IV. Date referitoare la petiții, cererile de acces la informațiile de interes public și solicitările de audiență adresate Guvernului/Cancelariei de stat.
- V. Proiecte și Inițiative implementate în domeniul sistemului de petiționare. Concluzii generalizate și recomandări.
- VI. Rezumat.

I. CONSIDERAȚII GENERALE și CADRUL NORMATIV APLICABIL

În contextul angajamentelor asumate de Republica Moldova în vederea intergrării în Uniunea Europeană, de a respecta valorile comune ale statelor membre UE și angajamentul de a promova inclusiv valori precum: democrația, statul de drept și respectarea drepturilor omului, în anul 2024 s-a acordat o atenție sporită funcționării eficiente a activităților orientate spre asigurarea și respectarea drepturilor constituționale de petiționare și acces la informație.

Pentru ca țările candidate și potențial candidate să poată îndeplini condițiile de aderare, acestea trebuie să pună un accent puternic atât pe reformele fundamentale privind statul de drept, economia cât și pe *funcționarea instituțiilor democratice*.

În corespundere cu procedurile reglementate de articolele 24, 227 și 228 din Tratatul privind Funcționarea Uniunii Europene, orice cetățean UE, precum și orice persoană fizică sau juridică având reședința sau sediul într-un stat membru, are dreptul de a adresa petiții Parlamentului European și Ombudsmanului desemnat de Parlamentul European, cu titlu individual sau în asociere cu alți cetățeni sau cu alte persoane, o petiție privind un subiect care ține de domeniile de activitate ale Uniunii

și care îl privește în mod direct pentru a analiza cazurile de administrare defectuoasă în cazul activităților instituțiilor și organelor UE.

La nivel național, dreptul de petiționare și dreptul la informație sunt drepturi fundamentale consfințite în Constituția Republicii Moldova și reglementate detaliat de Codul administrativ al Republicii Moldova nr. 116/2018, Codul Contravențional al Republicii Moldova nr. 218/2008; Legea nr. 148/2023 privind accesul la informațiile de interes public; Hotărârea Guvernului nr. 610/2018 pentru aprobarea Regulamentului Guvernului; Hotărârea Guvernului nr. 250/2024 pentru aprobarea Regulamentului privind organizarea audienței; Hotărârea Guvernului nr. 845/2009 cu privire la oficiile teritoriale ale Cancelariei de Stat, precum și alte acte normative.

Petițiile sunt o sursă utilă de informații cu privire la cazurile de aplicare necorespunzătoare sau de încălcare a legislației, precum și despre deficiențele și lacunele cadrului normativ. Prin urmare, acestea reprezintă un instrument cheie de control pentru autoritățile publice în vederea evaluării aplicabilității cadrului normativ și impactul acestuia asupra drepturilor cetățenilor.

Implementarea unui sistem de petiționare eficient contribuie concomitent și la realizarea obiectivului nr. 16 al Agendei pentru dezvoltare durabilă 2030, adoptată de țările membre ale Organizației Națiunilor Unite, *Pace, justiție și instituții puternice*, care presupune promovarea unor societăți pașnice și favorabile incluziunii pentru o dezvoltare durabilă, asigurarea accesului la justiție pentru toți și crearea unor *instituții eficiente, responsabile și incluzive la toate nivelurile*, precum și la implementarea Strategiei Naționale de dezvoltare „Moldova Europeană 2030” și anume a obiectivului orientat spre asigurarea unei guvernări eficiente, incluzive și transparente prin edificarea unei administrații publice integre, responsabile, eficiente, transparente și deschise participării cetățenilor în procesele de luare a deciziilor și asigurarea drepturilor și libertăților fundamentale.

Prin Programul de activitate „Moldova prosperă, sigură, europeană”, aprobat prin Hotărârea Parlamentului nr. 28 din 16 februarie 2023, Guvernul și-a propus o țară cu cetățeni prosperi, cu instituții puternice și transparente, pentru care relația cu statul să fie un accelerator și nu o serie de obstacole. Stimularea participării active a populației la procesul de luare a deciziilor în spirit democratic se realizează inclusiv prin intermediul exercitării dreptului la petiționare și acces la informațiile de interes public.

În vederea realizării scopului propus, prin prisma respectării prevederilor art. 34 și art. 52 din Constituția Republicii Moldova, potrivit căreia *cetățenii au dreptul*

să se adreseze autorităților publice prin petiții, iar dreptul persoanei de a avea acces la orice informație de interes public nu poate fi îngrădit, autoritățile publice, fiind obligate să asigure informarea corectă a cetățenilor asupra treburilor publice și asupra problemelor de interes personal, examinarea petițiilor adresate Guvernului și Cancelariei de Stat în anul 2024 s-a efectuat în corespundere cu reglementările stabilite de cadrul normativ și întru realizarea angajamentelor asumate.

În vederea realizării prevederilor legale nominalizate, a Programului de activitate al Guvernului, a Planului de acțiuni al Guvernului și al Cancelariei de Stat, în anul 2024 autoritățile/instituțiile publice implicate în procesul sistemului de petiționare au demonstrat implicare constantă față de îmbunătățirea relației dintre stat și cetățeni, punând un accent deosebit pe transparență și accesibilitate în mecanismul de petiționare prin asigurarea gestionării eficiente a problemelor semnalate prin petiții și cereri de acces la informațiile de interes public. Acest proces a contribuit la promovarea unei guvernări deschise și responsabile.

II. PROBLEME SISTEMICE IDENTIFICATE ÎN PROCESUL EXAMINĂRII PETIȚIILOR ÎNAINȚATE GUVERNULUI ȘI CANCELARIEI DE STAT

Urmare a analizei tematicilor abordate în petițiile cetățenilor adresate Guvernului/Cancelariei de Stat, în cele mai dese cazuri petiționarii sunt preocupați de probleme de interes personal sau public care vizează următoarele domenii de activitate ale autorităților publice/instituțiilor:

- Activitatea autorităților administrației publice locale
- Protecția socială
- Raporturi de muncă
- Activitatea autorităților administrației publice centrale
- Justiție și drepturile omului
- Activitatea organelor de drept
- Inițiative și propuneri pentru cadrul normativ
- Infrastructură și construcții
- Educație, cercetare, știință și sport
- Relații funciare și cadastru
- Energetic
- Ocrotirea sănătății
- Prestări servicii publice

- Economic și financiar
- Protecția mediului înconjurător și resurselor naturale
- Agriculturii și industriei alimentare
- Vamal
- alte domenii de interes în care este necesară intervenția Guvernului, ca exponent al puterii executive în stat, în conformitate cu prevederile Constituției Republicii Moldova și ale actelor normative care reglementează domeniile în care intervenția este necesară.

Problemele cele mai des abordate de cetățeni adresându-se prin petiții, cereri, sesizări, propuneri și demersuri adresate direct Guvernului/Cancelariei de Stat se prezintă în Diagrama nr. 1, prin comparație cu anul precedent.

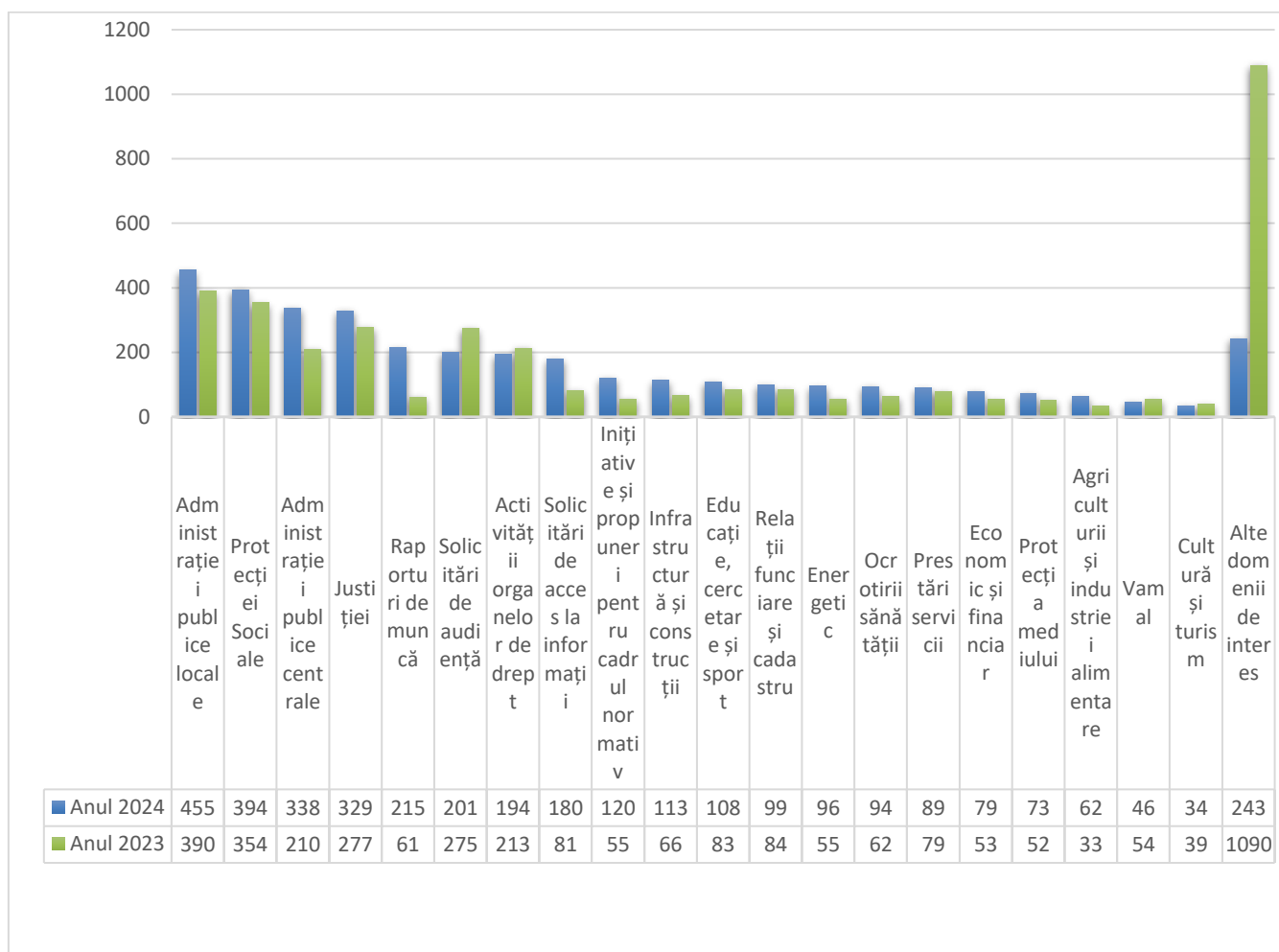


Diagrama nr. 1 Evoluția numărului de adresări conform domeniilor de interes abordate prin petiții, cereri, sesizări, propuneri și demersuri adresate direct Guvernului/Cancelariei de Stat în perioada 2023-2024

Analizând aspectele abordate prin petiții care-i preocupă frecvent pe cetățeni, s-a asigurat identificarea problemelor cu impact aduse în atenția autorităților publice, conform domeniilor de activitate a Guvernului, după cum urmează:

2.1. Domeniul justiției

Problema cu impact nr. 1. Neexecutarea hotărârilor judecătorești definitive și irevocabile.

Consecințele problemei: cheltuirea inefficientă a surselor financiare din bugetul public național pentru achitarea prejudiciilor cauzate de neexecutarea hotărârilor judecătorești în conformitate cu prevederile Legii nr. 87/2011 privind repararea de către stat a prejudiciului cauzat prin încălcarea dreptului la judecarea în termen rezonabil a cauzei sau a dreptului la executarea în termen rezonabil a hotărârii judecătorești.

Problema cu impact nr. 2 Calitatea înfăptuirii actului de justiției și presupuse ilegalități admise de către judecători și procurori.

În cele mai dese cazuri cetățenii abordează probleme și sesizează lacune în asigurarea respectării ordinii de drept, efectuarea justiției, apărarea drepturilor și intereselor legitime ale persoanei și ale societății. Calitatea înfăptuirii justiției, încălcarea cadrului normativ de către judecători și procurori au constituit obiectul petițiilor adresate atât de persoane fizice cât și de persoane juridice în atenția Guvernului.

Concomitent, urmare a acțiunilor întreprinse în corespundere cu atribuțiile funcționale s-au înregistrat pe anumite cazuri progrese, fiind întreprinse acțiuni pe dimensiunea îmbunătățirii calității activității anumitor instituții publice.

Problema cu impact nr. 3 Activitatea sistemului penitenciar și condiții de detenție.

Petiționarii sesizează despre condiții de detenție necorespunzătoare cerințelor și standartelor stabilite, precum și se plâng pe comportamentul abuziv al angajaților instituțiilor penitenciare.

În contextul acțiunilor întreprinse, urmare a examinării acestor categorii de petiții și conform informațiilor prezentate de către Ministerul Justiției cât și Administrația Națională a Penitenciarelor urmare a examinării genului dat de petiții sunt înregistrate cazuri soluționate pozitiv, cum ar fi: primirea solicitanților în audiență de către conducerea ministerului, transferarea la solicitare în alt penitenciar și acordarea ajutorului medical necesar.

Alte probleme frecvent abordate în domeniul vizat: solicitări de tragere la răspundere a judecătorilor, procurorilor, avocaților, executorilor judecătorești; dezacordul cu hotărârile judecătorești, solicitări de reexaminare a dosarelor.

Concluzii pe compartimentul justiției:

Având în vedere volumul petițiilor direcționate către Ministerul Justiției, care reprezintă 10 % din numărul total de indicații/readresări/sesizări către entitățile vizate, persistă problema capacității funcționale a subdiviziunii/subdiviziunilor responsabile de examinarea calitativă a acestora.

Or, anume ministerele sunt responsabile de analiza situației și problemelor din domeniile de activitate gestionate, elaborarea politicilor publice eficiente în domeniile de competență, monitorizarea calității politicilor și actelor normative și, propunerea intervențiilor justificate ale statului care urmează să ofere soluții eficiente în domeniile de competență.

Capacitatea instituțională insuficientă este un factor important cu efect asupra calității și eficacității procesului funcționării sistemului de petiționare și în particular influențează examinarea și soluționarea problemelor abordate de cetățeni prin petiții.

2.2. Domeniul muncă și protecție socială

Problema cu impact nr. 1 Gestionarea Serviciului social „Asistență Personală”.

Anul 2024 a fost marcat de multiplele solicitări ale cetățenilor care s-au adresat cu petiții către Guvern, în care au sesizat acțiunile autorităților publice locale ale mun. Chișinău care au concediat mai mulți asistenți personali și au redus norma de muncă la alții. Urmare a examinării petițiilor cetățenilor afectați de problema în cauză și a acțiunilor întreprinse, a fost necesară intervenția Guvernului în vederea organizării și prestării serviciului indispensabil oferirii asistenței și îngrijirii copiilor și adulților cu dizabilități severe. Intervenția la cadrul normativ a fost justificată de incapacitatea de organizare și gestionare a serviciului social de către autoritatea publică locală.

În vederea menținerii persoanelor cu dizabilități din mun. Chișinău în Serviciul social „Asistență personală”, angajații la care au fost modificate sau încetate raporturi de muncă, au fost operate modificări la cadrul normativ, fiind elaborată, promovată și aprobată Hotărârea Guvernului nr. 271/2024 cu privire la modificarea unor acte normative (privind instituirea Serviciului social „Asistență personală” cu specializare înaltă în cadrul Agenției pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă).

Problema cu impact nr. 2 Privind corectitudinea/revizuirea atribuirii categoriei de vulnerabilitate energetică.

Subiectul stabilirii corespunzătoare a categoriei vulnerabilității energetice a fost abordat de către cetățeni care au sesizat problema în cauză fiind nemulțumiți de categoria atribuită. În contextul examinării petițiilor date și acțiunilor întreprinse, conform informațiilor prezentate în adresa Cancelariei de Stat au fost constatate unele cazuri de necorespondere, care au fost soluționate în favoarea cetățenilor.

Problema cu impact nr. 3 Dezacordul cu deciziile de stabilire, calculare și reexaminare a pensiilor.

Analiza informațiilor/răspunsurilor prezentate de către entitățile responsabile denotă că problematica respectivă rămâne una foarte actuală și importantă pentru cetățeni și necesită abordare complexă, după caz, analiză mai detaliată a cadrului normativ, aplicarea uniformă și conformă a acestuia.

Alte probleme frecvent abordate în domeniul muncii și protecției sociale: impedimente în realizarea dreptului la tratament balneosanatorial; stabilirea dreptului la indemnizația pentru incapacitate temporară de muncă; dificultăți și impedimente cu care se confruntă cetățenii în procesul încadrării în grad de dizabilitate.

Concluzii pe compartimentul muncii și protecției sociale:

Documentele de politici și cadrul normativ din domeniu necesită adaptare continuă la necesitățile și problemele cu care se confruntă cetățenii. Propunerile de perfecționare a documentelor de politici/cadrului normativ, din partea cetățenilor se impun a fi luate în considerație și analizate în detaliu într-o răspunde mai bine așteptărilor acestora.

2.3 Domeniul finanțe publice, relații fiscale și vamale

Problema cu impact nr. 1. Importul automobilelor pentru persoane cu dizabilități locomotorii.

Deficiențele de aplicare a normelor legale în cazul importului mijloacelor de transport pentru persoane cu dizabilități locomotorii, cu acordarea facilităților fiscale și vamale au constituit obiectul sesizărilor multiple ale cetățenilor, care au fost examinate la solicitarea Cancelariei de Stat în comun de către autoritățile de resort. Problema a fost discutată inclusiv, în cadrul ședinței comune cu autoritățile responsabile de elaborarea și implementarea cadrului normativ în domeniu.

În contextul problemei abordate, urmare a acțiunilor întreprinse, de către ministerul vizat, de comun cu implicarea autorităților responsabile de examinarea și soluționarea problemei aduse în atenție de către mai multe persoane afectate, este în proces de pilotare a mai multor scenarii în scopul identificării unei soluții menite să redreseze circumstanțele fiecărei situații în particular ținând cont de specificul acestora.

Problema cu impact nr. 2. Aplicarea neuniformă a legislației vamale asupra agenților economici din domeniul farmaceutic. Clasificarea anumitor produse utilizate în scop medical au constituit obiectul petițiilor adresate Guvernului/Cancelariei de Stat în perioada de raportare.

Problema expusă are impact direct asupra bugetului public național și respectiv, influențează atât securitatea și dezvoltarea economică a țării cât și sistemul de sănătate, fapt ce impune atenție deosebită și analiză mai detaliată/suplimentară a subiectelor invocate, cu implicarea autorităților responsabile de analiza aspectelor evocate, inclusiv, în cadrul grupurilor de lucru.

2.4. Domeniul administrației publice

Problema cu impact nr. 1 Privind susținerea redacțiilor publicațiilor periodice afectate de majorarea tarifelor de distribuție a ziarelor.

Urmare a examinării și pentru soluționarea problemei aduse în atenția Guvernului au fost întreprinse mai multe măsuri de ordin organizațional și managerial, în vederea susținerii redacțiilor publicațiilor periodice care au fost afectați de majorarea tarifelor de distribuție a ziarelor. Problema în cauză fiind analizată în complexitate inclusiv în cadrul mai multor ședințe de lucru interinstituționale, urmare a cărora s-a elaborat, promovat și aprobat Hotărârea de Guvern, care a fost indispensabilă clarificării aspectelor sesizate.

Problema cu impact nr. 2 Sesizarea privind necesitatea elaborării documentelor de politici/actelor normative în vederea continuării angajamentelor internaționale ale Republicii Moldova în cadrul Uniunii Europene și ONU pentru promovarea unei societăți incluzive, prevenirea și combaterea antisemitismului.

În contextul analizei problemei aduse în atenție și urmare a acțiunilor și măsurilor întreprinse, precum și în contextul expirării Planului de acțiuni pentru anii 2021-2024 privind promovarea memoriei Holocaustului și a culturii toleranței în vederea combaterii rasismului, antisemitismului, xenofobiei și altor forme de intoleranță s-a considerat judicios de a elabora și aproba un nou document de politici în domeniu. Acesta ar putea lua forma unui plan național de acțiuni, în acest scop au fost demarate măsuri care sunt în proces de desfășurare.

Problema cu impact nr. 3 Propunerea/solicitarea cetățenilor de a dezvolta și implementa un portal electronic național dedicat modernizării sistemului de petiționare și asigurare a transparenței și accesibilității autorităților publice în relația cu cetățenii.

Anticipând problema adusă în atenție prin petiții și în vederea facilitării transmiterii și gestionării petițiilor adresate de către persoanele fizice și juridice într-un mod centralizat, modern și accesibil, permițând o comunicare mai eficientă între

cetățeni și autorități/instituții publice și contribuind la un Guvern deschis și participativ s-a elaborat, promovat și aprobat Conceptul platformei pentru susținerea democrației participative (e-Democrație), prin Hotărârea Guvernului nr. 564/2024. Scopul principal al platformei e-Democrație este de a crește participarea civică a cetățenilor și mediului de afaceri la procesele de luare a deciziilor de către autoritățile publice, oferind utilizatorilor un set de servicii digitale comode și ușor de utilizat. Platforma include modulele: e-Petiții – serviciu digital care va permite depunerea și procesarea petițiilor individuale sau colective; e-Feedback – serviciu digital care va permite depunerea și procesarea feedback-ului cetățenilor și mediului de afaceri cu privire la serviciile publice și procesele administrative; e-Sondaje – serviciu digital care va permite desfășurarea consultărilor publice în cadrul proceselor decizionale sub formă de sondaje. În prezent platforma este la o etapă avansată de dezvoltare.

2.5. Domeniul agriculturii și industriei alimentare

Problema cu impact nr. 1 Referitor la solicitarea prelungirii importului licențiat de cereale și oleaginoase.

Analizând problema comunicată prin petiția adresată de către asociațiile de profil în adresa Guvernului și urmare a acțiunilor întreprinse în vederea soluționării problemei expuse a fost elaborat și promovat proiectul Hotărârii Guvernului privind extinderea termenului de licențiere provizorie a importului de culturi cerealiere și oleaginoase, care urmare a parcurgerii tuturor etapelor elaborării proiectului de act normativ a fost aprobat în ședința de Guvern din 30.12.2024 cu nr. 902/2024.

Problema cu impact nr. 2 Sesizarea privind revizuirea prevederilor depășite ale Legii nr. 489/1999 privind sistemul public de asigurări sociale (Anexa nr. 1) și necesitatea actualizării CAEM prin racordarea acestuia la realitățile sectoriale actuale.

Aspectul abordat prin petiția reprezentanților asociației de profil a avut ca obiect solicitarea actualizării Anexei nr.1 din Legea nominalizată, în vederea extinderii categoriilor de plătitori, care ar dispune de facilități tarifare la contribuțiile de asigurări sociale de stat obligatorii.

Subiectul abordat în repetate rânduri a constituit obiectul discuțiilor în cadrul mai multor ședințe de lucru cu implicarea autorităților responsabile de elaborarea și implementarea documentelor de politici și a cadrului normativ din domeniu, precum și pentru asigurarea transparenței și implicarea societății în procesul decizional problema în cauză a fost analizată și prin implicarea la discuții a reprezentanților societății civile. La moment autoritățile publice responsabile și-au exprimat poziția clară asupra proiectului și au susținut continuarea promovării acestuia. Concomitent,

pentru a se implica plenar în soluționarea problemelor cetățenilor s-a elaborat și un studiu care vizează identificarea unor măsuri stimulative pentru agenții economici din sectorul agricol, având în vedere politicile sistemului de asigurări sociale. Studiul include informațiile oficiale deținute de către entitățile responsabile, contribuind astfel la crearea unei fundamentări cât mai precise, relevante și conforme cu realitățile economice actuale.

2.6. Domeniul administrației publice locale

Problema cu impact nr. 1 Dezacordul cu rezultatele controlului obligatoriu, sub aspectul legalității a deciziilor consiliilor locale de nivelul întâi și ale celor de nivelul al doilea, precum și a actelor normative emise de către pretor, primar, președintele raionului; actelor privind organizarea tuturor licitațiilor și actelor de atribuire a terenurilor; actelor de angajare și celor de eliberare a personalului din administrația publică locală; dispozițiilor ce țin de cheltuieli sau angajamente financiare.

În cele mai dese cazuri cetățenii sesizează aspecte ce țin de acțiunile sau inacțiunile aleșilor locali sau angajaților din cadrul autorităților administrației publice locale, inclusiv referitor la dezvoltarea infrastructurii la nivel local, executarea lucrărilor de construcție, înstrăinarea terenurilor și gestionarea bunurilor domeniului public din teritoriul administrat.

Problema cu impact nr. 2 Prestarea calitativă a serviciilor de importanță vitală, inclusiv, aprovizionare cu apă potabilă, organizarea și acordarea asistenței personale pentru persoanele în vârstă sau cu dizabilități.

Problema cu impact nr. 3 Problema gestionării terenurilor, inclusiv a cotelor valorice, schimbarea destinației, măsurarea și înstrăinarea acestora.

Progrese înregistrate și deficiențe constatate

Urmare a analizei problemelor majore identificate în procesul examinării petițiilor înaintate Prim-ministrului/Guvernului/Cancelariei de Stat, se remarcă anumite progrese, dar și deficiențe cu impact asupra funcționării eficiente a autorităților publice în general și, în particular, asupra sistemului de petiționare, a accesului la informațiile de interes public și organizare a audiențelor.

DEFICIENȚE CONSTATATE:

Procesul de asigurare a examinării și informării în termenele stabilite a Guvernului/Cancelariei de Stat și petiționarilor despre rezultatul examinării și soluționării petițiilor/indicațiilor necesită a fi îmbunătățit întrucât au fost stabilite

cazuri de omitere a termenelor prevăzute de cadrul normativ. Lipsa resurselor umane suficiente, volumul mare de lucru sau, în anumite cazuri, eschivarea intenționată de a oferi poziția, invocând faptul, că ministerul doar elaborează politici, cu toate că ministerele sunt responsabile de analiza situației și problemelor din domeniile de activitate gestionate, de elaborarea politicilor publice eficiente în domeniile respective, precum și de monitorizarea calității politicilor și actelor normative și de propunerea intervențiilor justificate ale statului care urmează să ofere soluții eficiente în domeniile de competență, concomitent fiind responsabili de examinarea și oferirea răspunsurilor calitative cetățenilor, conform domeniilor de competență.

Concluzii:

Volumul excesiv de sarcini raportat la numărul de angajați, lipsa numărului necesar de funcționari publici, capacitatea scăzută a acestora și lacunele/imperfecțiunile cadrului normativ care reglementează foarte vag competențele autorităților în partea ce ține de respectarea și asigurarea realizării dreptului la petiționare a cetățenilor creează deficiențe în procesul funcționării sistemului de petiționare.

În scopul consolidării disciplinei executorii și eliminării oricăror manifestări de lipsă de responsabilitate, se impune atenționarea autorităților asupra neajunsurilor constatate și obligarea acestora de a întreprinde măsuri imediate întru asigurarea disciplinei executorii prin intensificarea controlului asupra îndeplinirii prompte și exacte a indicațiilor, demersurilor și readresărilor Cancelariei de Stat în interesul societății.

PROGRESE ÎNREGISTRATE:

Din volumul petițiilor examinate se constată o ameliorare ușoară la compartimentul soluționării anumitor cazuri, ca urmare a implicării Cancelariei de Stat (Direcția petiții și relații cu cetățenii) la sesizările persoanelor fizice și juridice.

Problemele invocate în unele cazuri sunt soluționate pozitiv de către autorități, ca urmare a reacțiilor prompte și acțiunilor întreprinse.

Totodată, remarcăm că, datorită implicării Guvernului/Cancelariei de Stat sunt recepționate și scrisori de mulțumire din partea unor cetățeni, problemele de interes a cărora au fost soluționate favorabil.

III. INFORMAȚII GENERALE PRIVIND EXAMINAREA PETIȚIILOR ȘI ORGANIZAREA AUDIENȚEI CETĂȚENILOR DE CĂTRE MINISTERE ȘI ALTE AUTORITĂȚI/INSTITUȚII PUBLICE

În conformitate cu reglementările stabilite de cadrul normativ, autoritățile/instituțiile publice sunt responsabile de asigurarea primirii, înregistrării, soluționării petițiilor, precum și de legalitatea deciziilor luate urmare a examinării acestora. În acest sens, conducătorii entităților publice au obligația de a analiza periodic problemele abordate în petiții, generaliza rezultatele examinării acestora, lua măsuri pentru a înlătura cauzele și condițiile care generează petiții întemeiate.

Conducătorii ministerelor și altor autorități administrative centrale și din subordinea ministerelor prezintă Guvernului anual, rezultatele examinării petițiilor, cererilor de acces la informații de interes public și primirii persoanelor în audiență pentru anul precedent.

Analizând informația privind adresările cetățenilor prin petiții către organele centrale de specialitate ale administrației publice, cele mai frecvente probleme abordate conform domeniilor de activitate ale Guvernului, sunt prezentate în Diagrama nr. 2

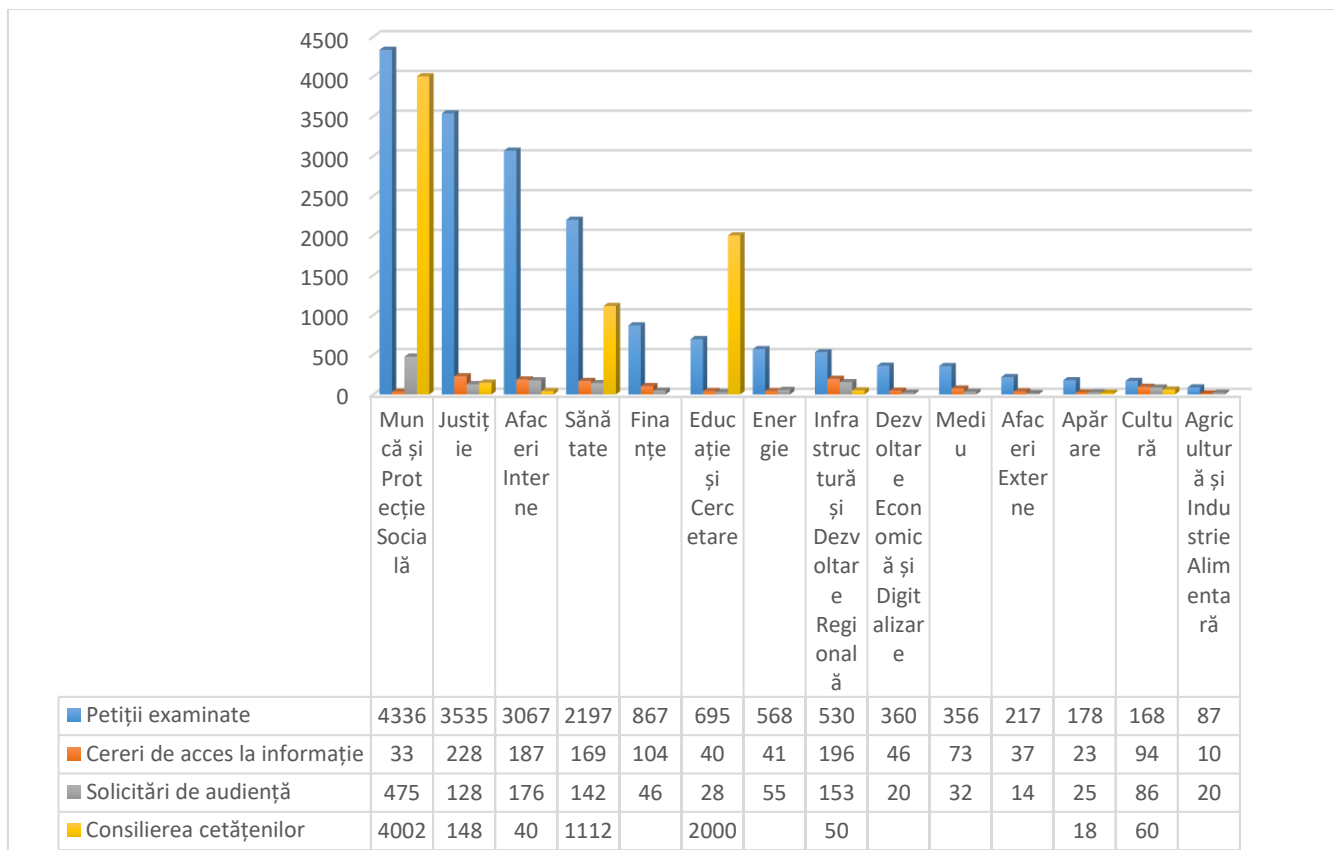


Diagrama nr. 2 Ponderea solicitărilor cetățenilor adresate organelor centrale de specialitate ale administrației publice în anul 2024, după categorii de adresări

3.1 Ministerele

Conform informațiilor prezentate de către ministere referitoare la rezultatele examinării și soluționării petițiilor, solicitărilor de acces la informațiile de interes public, precum și al primirii în audiență pentru anul 2024 se atestă că acestea au asigurat examinarea în total a **19842** adresări ale cetățenilor, comparativ cu aceeași perioadă a anului precedent se atestă o creștere cu 6286 de adresări ale cetățenilor. Informațiile dezagregate pe categorii de adresări ale cetățenilor expediate în adresa organelor centrale de specialitate a administrației publice în comparație pentru anii 2023 și 2024 sunt reflectate în Diagrama nr. 3, care indică următoarele date:

Pentru anul 2024

86,4 % petiții recepționate și examinate – 17161

6,45 % cereri de acces la informațiile de interes public – 1281

7 % solicitări de audiențe – 1400

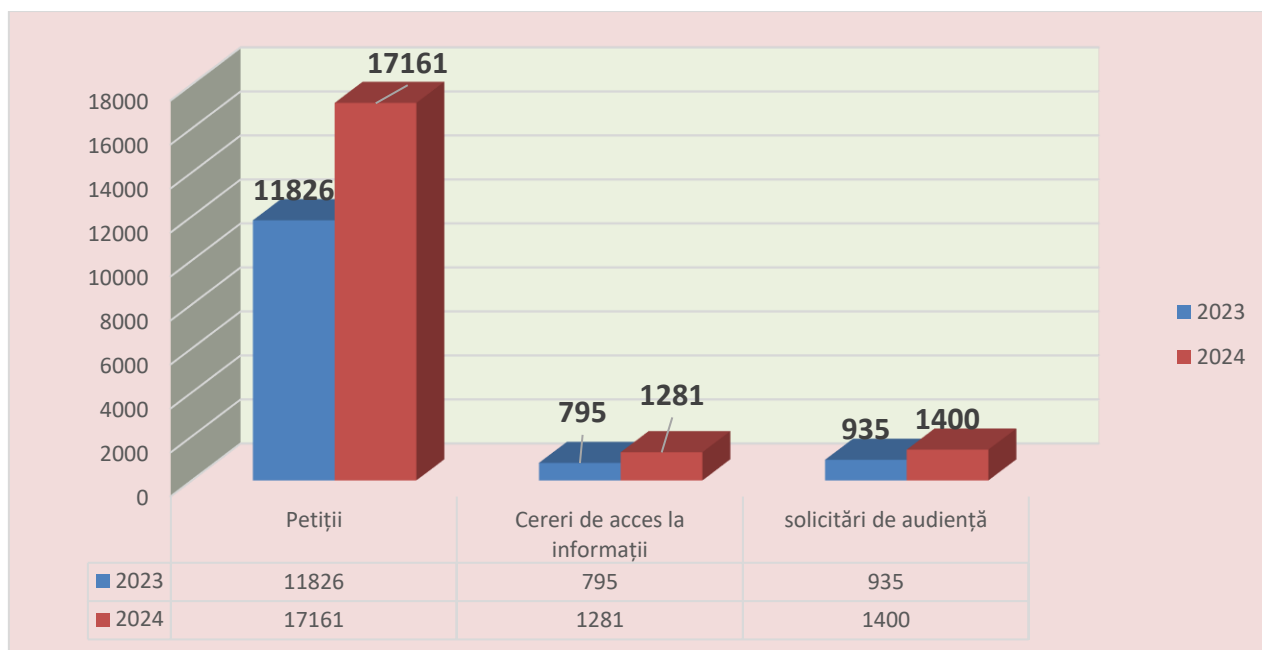


Diagrama nr. 3 Ponderea petițiilor, solicitărilor de acces la informațiile de interes public, și solicitări de audiență examinate de ministere în anii 2023 și 2024

3.2. Alte autorități/instituții publice:

În cadrul autorităților/instituțiilor publice din subordinea Guvernului pe parcursul anului 2024 a fost asigurat procesul de examinare și soluționare a **15821** petiții, numărul *solicitărilor de acces la informațiile de interes public* au constituit 5453, *precum și 3456 solicitări de audiență*. Informația privind adresările către entitățile nominalizate a se vedea în reprezentarea grafică expusă în Diagrama nr.4

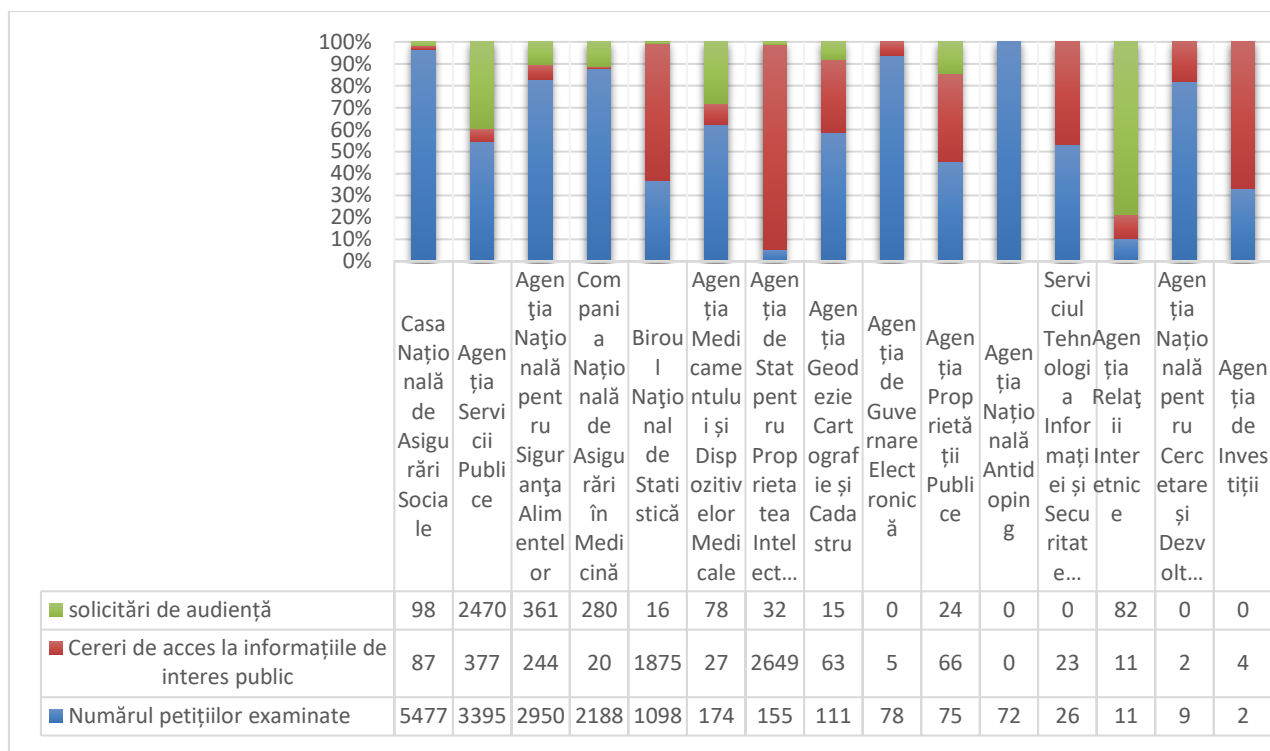


Diagrama nr.4 Ponderea adresărilor cetățenilor din anul 2024 către alte autorități/instituții publice, prin petiții, cereri de acces la informațiile de interes public și solicitări de audiență

Autoritățile publice au manifestat deschidere și implicare în procesul examinării și soluționării problemelor sesizate de către cetățeni individual sau colectiv prin petiții, cereri de acces la informațiile de interes public și solicitări de audiență. Conform informațiilor prezentate în adresa Cancelariei de Stat pentru perioada de activitate în anul 2024, în mare parte problemele și carențele identificate în funcționarea la nivel de autoritate/instituție publică a sistemului de petiționare se referă la anumite propuneri de perfecționare/îmbunătățire a cadrului normativ, precum și vizează calitatea activității în domeniu a altor autorități/instituții publice, lipsa personalului calificat, precum și necesitatea digitalizării anumitor procese, lipsa unui mecanism clar/instrument pentru examinarea și soluționarea în comun a petițiilor adresate concomitent mai multor autorități/instituții publice și/sau pentru pregătirea unui răspuns consolidat petiționarului.

3.3. Oficiile teritoriale ale Cancelariei de Stat

În adresa Oficiilor teritoriale ale Cancelariei de Stat cetățenii s-au adresat cu petiții, cereri de acces la informațiile de interes public în vederea soluționării aspectelor de interes personal sau public care îi preocupă, reieșind din atribuțiile Oficiilor teritoriale ale Cancelariei de Stat în teritoriul în care își desfășoară activitatea, cetățenii au abordat următoarele probleme ce țin de:

- solicitarea controlului obligatoriu, sub aspectul legalității a deciziilor consiliilor locale, a actelor normative emise de către pretor, primar sau președintele

raionului; actelor privind organizarea tuturor licitațiilor și actelor de atribuire a terenurilor; actelor de angajare și celor de eliberare a personalului din administrația publică locală; dispozițiilor ce țin de cheltuieli sau angajamente financiare în unitățile administrativ-teritoriale;

- gestionarea coordonării serviciilor publice desconcentrate ale ministerelor și ale altor autorități administrative centrale;

- monitorizarea modului de conlucrare dintre autoritățile administrației publice locale, instituțiile publice sau subdiviziunile teritoriale ale acestora, în care ministerele sau alte autorități administrative centrale au calitatea de fondator și serviciile publice desconcentrate în soluționarea problemelor în teritoriu;

Expunerea grafică a ponderii adresărilor cetățenilor către Oficiile teritoriale ale Cancelariei de Stat, din profil teritorial este reprezentată în Diagrama nr. 5

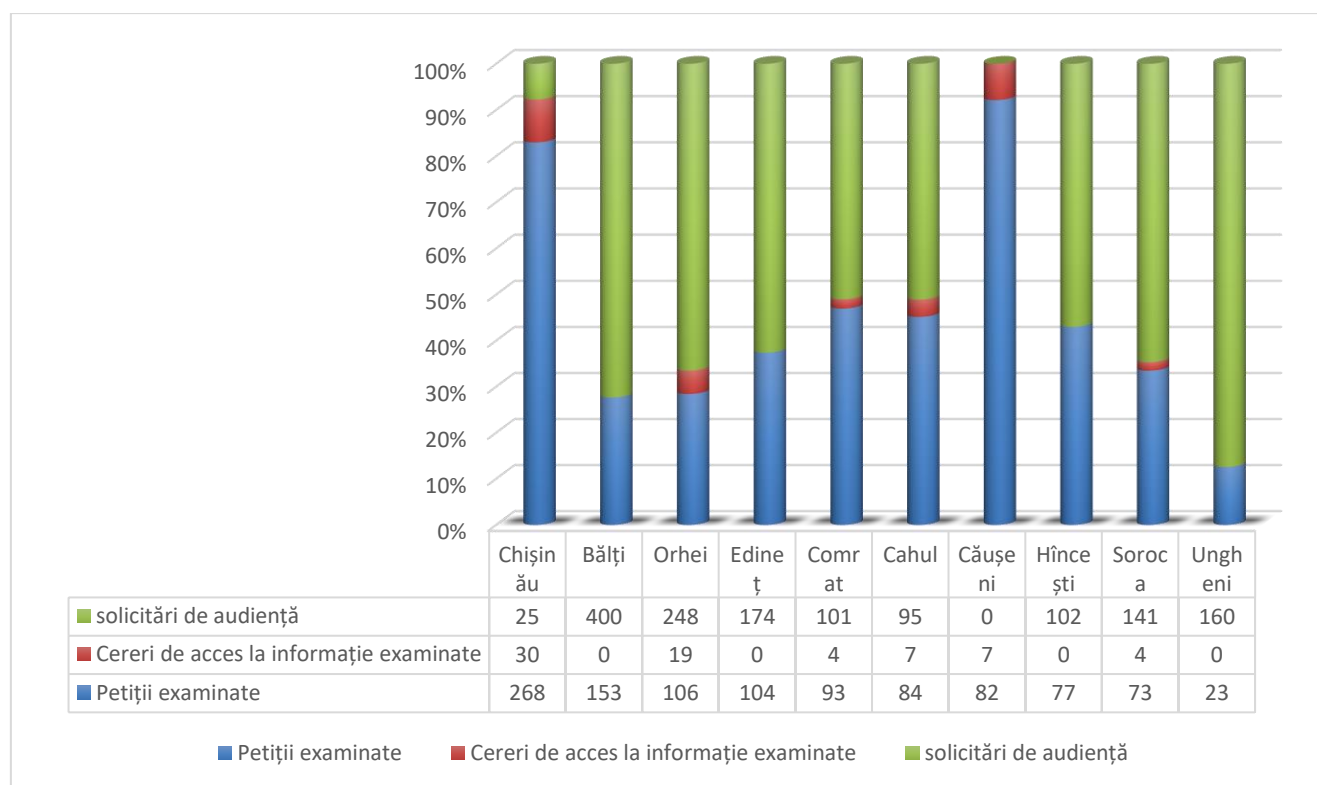


Diagrama nr. 5 Ponderele adresărilor cetățenilor către Oficiile teritoriale ale Cancelariei de Stat din profil teritorial

IV. DATE REFERITOARE LA PETIȚII, CERERILE DE ACCES LA INFORMAȚIE ȘI SOLICITĂRILE DE AUDIENȚĂ ADRESATE GUVERNULUI/CANCELARIEI DE STAT

În corespundere cu prevederile pct. 328 din Regulamentul Guvernului aprobat prin Hotărârea nr. 610/2018 pentru aprobarea Regulamentului Guvernului, petițiile persoanelor fizice și juridice, precum și solicitările de acces la informații de interes public adresate Guvernului, Prim-ministrului, prim-viceprim-ministrului și viceprim-ministrului fără portofoliu se examinează de către Cancelaria de Stat în conformitate cu normele prevăzute de Codul administrativ al Republicii Moldova nr. 116/2018 și cu Legea nr.148/2023 privind accesul la informațiile de interes public și alte acte normative.

Realizarea angajamentelor și responsabilităților setate, s-a axat preponderent pe analiza complexă și multiaspectuală a problemelor sistemice identificate în procesul examinării petițiilor persoanelor fizice și juridice adresate Guvernului și Cancelariei de Stat.

Urmare a procesului de analiză a subiectelor abordate frecvent de către persoanele fizice și juridice adresate conducerii Guvernului și Cancelariei de Stat, s-au înaintat propuneri și recomandări de îmbunătățire a procedurilor în domeniu.

Pentru realizarea sarcinilor stabilite Cancelaria de Stat (Direcția petiții și relații cu cetățenii) a asigurat examinarea petițiilor, cererilor, sesizărilor, propunerilor și demersurilor adresate Guvernului, Prim-ministrului și Cancelariei de Stat, precum și informațiilor prezentate de către ministere și alte autorități publice la indicațiile Cancelariei de Stat, în total fiind asigurată examinarea a circa **3570** petiții conform informațiilor disponibile în sistemul informațional de management al documentelor electronice.

Dacă am face o comparație cu volumul de petiții examinate în anul precedent raportării, *de către Comisia pentru petiții a Parlamentului European care a constituit 1452*, atunci observăm că adresările către Guvernul Republicii Moldova și Cancelaria de Stat pentru aceeași perioadă au fost *în număr mult mai mare, cu 2214 petiții*, ceea ce reprezintă un volum impunător de documente raportat la capacitățile unei singure subdiviziuni responsabile de acest proces, a se vedea reprezentarea grafică, Diagrama nr. 6.

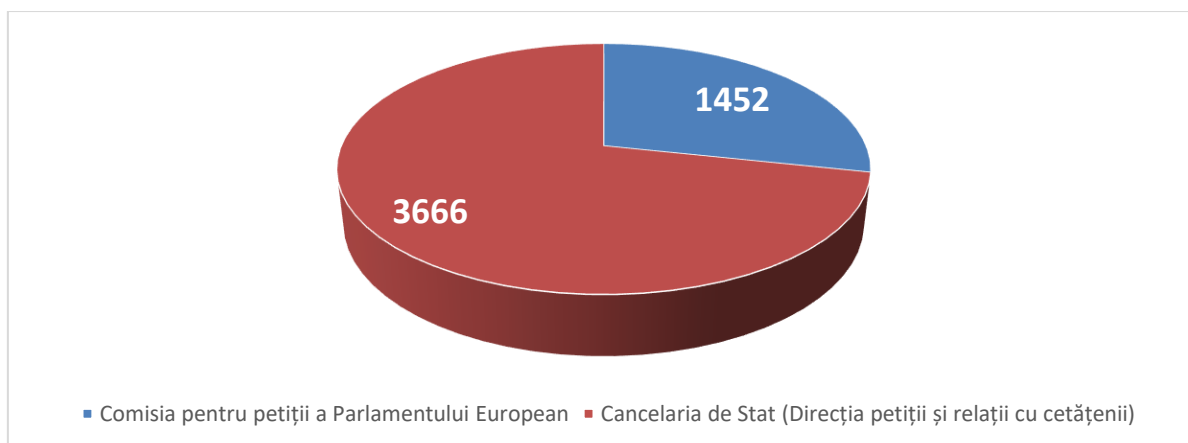


Diagrama nr. 6 Ponderea petițiilor examinate de către Cancelaria de Stat (Direcția petiții și relații cu cetățenii) comparativ cu volumul de petiții examinat de Comisia pentru petiții a Parlamentului european, în anul 2023

În acest context, este de menționat că, obiectivul procesului de petiționare asigurat prin intermediul Comisiei pentru petiții din cadrul Parlamentului European este de a garanta posibilitatea cetățenilor să comunice cu Parlamentul și să-și exercite dreptul de a adresa petiții, care este unul dintre drepturile fundamentale ale tuturor cetățenilor și rezidenților europeni, consacrat atât în Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene, cât și în Carta drepturilor fundamentale.

Concomitent, au fost înregistrate și examinate **180** cereri de acces la informațiile de interes public adresate Guvernului/Cancelariei de Stat.

Urmare a examinării adresărilor cetățenilor, au fost elaborate **2770** de documente de reacție, având ca scop răspunsul prompt și corespunzător la sesizările societății. Mai mult, au fost întreprinse acțiuni concrete pe anumite situații întemeiate, precum și înregistrate cazuri semnificative de soluționare pozitivă a problemelor semnalate de cetățeni, subliniind eficiența procesului de examinare și soluționare a petițiilor.

Un aspect important al activității în acest domeniu în anul 2024, a constituit procentul petițiilor întemeiate și motivate soluționate într-un mod satisfăcător pentru cetățeni, care a înregistrat o dinamică pozitivă.

Ponderea cazurilor soluționate în favoarea cetățenilor constituind – 52% din numărul total al petițiilor întemeiate/motivate, stabilite urmare a analizei conținutului și determinării acțiunilor necesare reieșind din complexitatea și impactul problemelor aduse în atenția Guvernului/Cancelariei de Stat. Aceasta reflectă nu doar implicarea activă a autorităților în rezolvarea problemelor identificate, dar și analiza atentă a impactului și importanței fiecărei situații.

Problemele frecvent abordate de către cetățeni au vizat domeniile de activitate a următoarelor ministere, precum și ale altor autorități/instituții publice, fiind

sesizate de către Cancelaria de Stat, după cum urmează: Ministerul Justiției-**266**; Ministerul Muncii și Protecției Sociale-**349**; Ministerul Finanțelor -**268**; Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale-**171**; Ministerul Educației și Cercetării-**177**; Ministerul Afacerilor Interne-**142**; Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării-**118**; Ministerul Sănătății-**150**; Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare-**89**; Ministerul Energiei-**89**; Ministerul Mediului-**66**; Ministerul Afacerilor Externe -**49**; Ministerul Culturii-**61**; Ministerul Apărării-**41**; alte autorități/instituții publice – **614**, a se vedea reprezentarea grafică comparativ pe ultimii doi ani, Diagrama nr. 7.

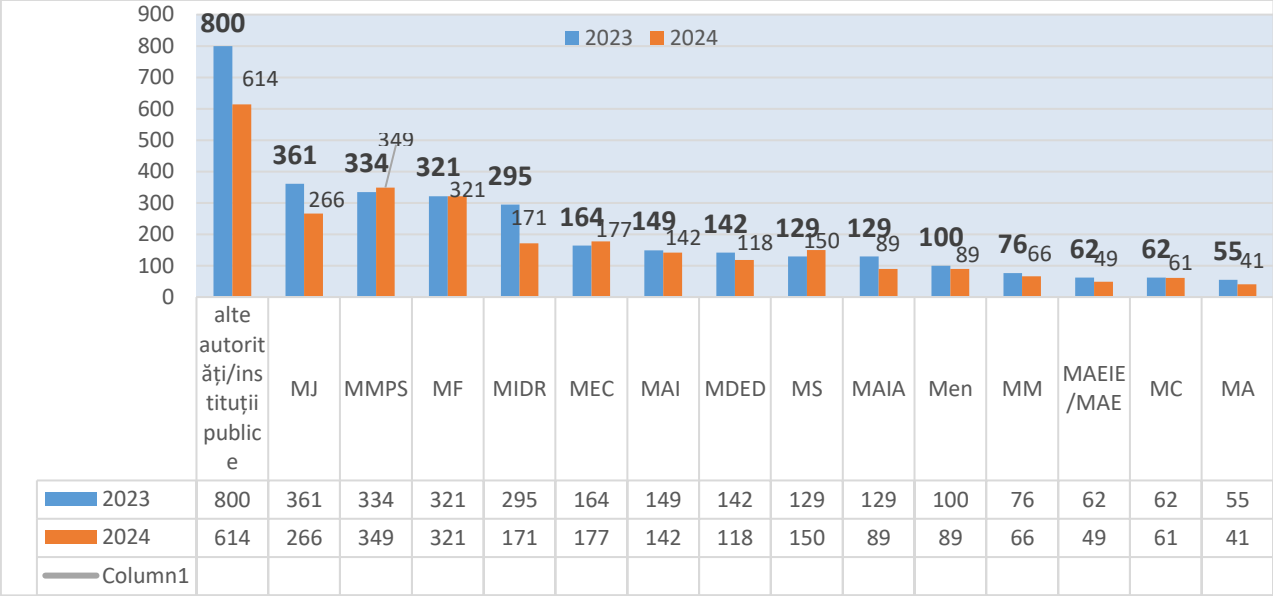


Diagrama nr. 7 Reprezentare grafică a evoluției numărului de demersuri/indicații/sesizări adresate ministerelor și altor autorități publice în anii 2023 și 2024.

Urmare a examinării petițiilor, solicitărilor de acces la informație și organizării audiențelor au fost elaborate note informative către conducerea Cancelariei de Stat, organizate ședințe de lucru cu implicarea persoanelor responsabile la nivel decizional pe diverse platforme a autorităților/instituțiilor publice.

În acest sens, din partea unor autorități publice centrale se atestă o îmbunătățire a examinării cazurilor complexe de competență, cu întreprinderea de acțiuni concrete.

Conform datelor analizate, este de menționat că, din volumul total de 3570 de adresări prin petiții, cereri, sesizări către Guvern, Prim-ministru și Cancelaria de Stat, circa 64,4 % - constituie petiții adresate de *persoane fizice individual sau colectiv* și 35,5 % - reprezintă petițiile adresate de *persoane juridice* – (Diagrama nr. 8).

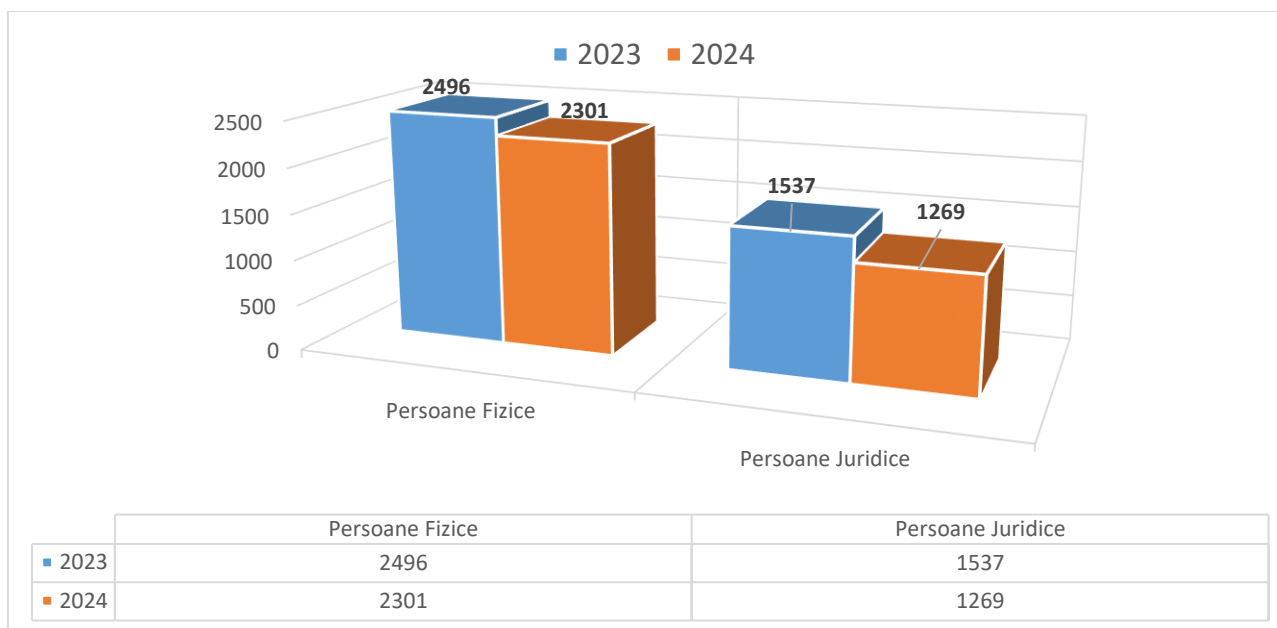


Diagrama nr. 8. Adresările cetățenilor după criteriul persoane fizice și persoane juridice în anii 2023 și 2024

Procedura de examinare, control și monitorizare a finalității procesului de examinare și soluționare a petițiilor.

Comparativ cu anii precedenți, procesul de examinare a adresărilor persoanelor fizice și juridice prin petiții a fost axat pe analiza subiectelor/problemelor comunicate de către cetățeni, identificarea cauzelor și condițiilor care duc la:

- dezacordul petiționarilor cu acțiunile/inacțiunile autorităților/instituțiilor publice;
 - sesizări cu privire la probleme de interes personal sau public;
 - înaintarea propunerilor de realizare a unor acțiuni de interes public,
- acțiuni ce reies din nemulțumirile petiționarilor, expuse în petiții și ca urmare sunt întreprinse un complex de acțiuni, inclusiv sesizarea autorităților/instituțiilor publice responsabile, inclusiv organele de drept după caz.

Pe parcursul anului 2024, urmare a sesizărilor/demersurilor/indicațiilor transmise autorităților/instituțiilor publice responsabile pentru examinarea subiectelor abordate și întreprinderea acțiunilor necesare pentru înlăturarea anumitor nereguli și neconformități inclusiv, pentru expunerea poziției instituționale, prezentarea informațiilor relevante la problema abordată, precum și pentru răspuns în adresa solicitanților, au fost înregistrate **circa 700 cazuri de acțiuni întreprinse/soluționare a problemelor cetățenilor datorită măsurilor întreprinse.**

Asigurarea procesului de consiliere și organizare a primirii în audiență a

persoanelor fizice și juridice.

Conform datelor disponibile în perioada de raportare au fost recepționate și examinate **201** solicitări de audiență, comparativ cu aceeași perioadă a anului precedent, solicitările de acest gen sunt în descreștere, ținând cont că în anul 2023, s-au înregistrat 275 cereri de audiență (reprezentarea grafică în Diagrama nr. 9).

Urmare a examinării cererilor de audiență prin prisma cadrului normativ au fost întreprinse un complex de acțiuni ante și post audiență, printre care: elaborarea notelor informative, proceselor verbale ale audiențelor, organizarea ședințelor de lucru cu implicarea entităților responsabile și părților interesate, elaborarea indicațiilor către autorități/instituții publice vizate, monitorizarea executării indicațiilor stabilite în cadrul audienței, informarea solicitanților, precum și alte acțiuni impuse de circumstanțele fiecărei situații în parte. Totodată, s-a asigurat organizarea și realizarea audiențelor la conducerea Guvernului/Cancelariei de Stat.

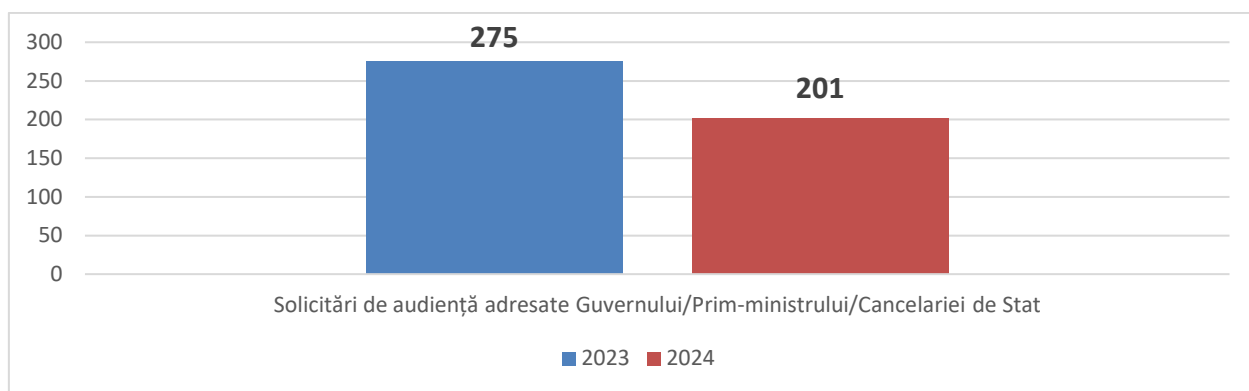


Diagrama nr. 9 Evoluția numărului solicitărilor de audiență în anii 2023-2024

Diminuarea numărului de adresări cu solicitări de audiență în adresa Guvernului și Cancelariei de Stat s-a înregistrat și datorită intervențiilor justificative la cadrul normativ, care a stabilit o alternativă la audiență și anume adresarea în vederea consilierii pe subiecte/probleme de interes pentru cetățeni.

Potrivit pct. 25 și 26 din Regulamentul privind organizarea audienței, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 250/2024, consilierea reprezintă activitatea de comunicare desfășurată de către autoritățile și instituțiile publice, prin care se realizează sprijinul și îndrumarea cetățenilor privind modalitatea de soluționare a problemelor sesizate, având ca obiectiv creșterea calității serviciului public. Obiectul activității de consiliere sunt solicitările verbale sau telefonice primite din partea cetățenilor, care privesc subiecte strict legate de domeniul de competență al autorităților sau instituțiilor publice.

Conform datelor Registrului de evidență a persoanelor consiliate, de către funcționarii publici din cadrul subdiviziunii responsabile a Cancelariei de Stat, se atestă, că pe parcursul anului 2024 a fost oferită consiliere în cazul a **1220 de persoane fizice și juridice**, care s-au adresat telefonic și/sau personal cu diverse probleme de interes public și/sau personal aduse în atenție.

V. PROIECTE ȘI INIȚIATIVE IMPLEMENTATE ÎN DOMENIUL SISTEMULUI DE PETIȚIONARE. CONCLUZII GENERALIZATE ȘI RECOMANDĂRI

5.1 Proiecte și Inițiative în domeniul sistemului de petiționare

Modificări ale cadrului normativ

Pentru realizarea acțiunii nr. 545 din Planul de acțiuni a Guvernului pentru anul 2024 și în scopul unei mai bune valorificări a experienței directe a cetățenilor în ceea ce privește analiza situației și problemelor din domeniile de activitate gestionate de autoritățile publice, și contribuția acestora la elaborarea politicilor publice eficiente, monitorizarea calității și aplicabilității politicilor și actelor normative, s-a elaborat și aprobat Hotărârea Guvernului nr. 250/2024 pentru aprobarea Regulamentului privind organizarea audienței. Actul normativ menționat reglementează procedurile administrative și un complex de activități astfel încât autoritățile publice să țină mai bine seama de preocupările și experiențele cetățenilor și să se implice mai activ în procesul informării, examinării și soluționării imediate a problemelor existente în societate.

Ateliere de lucru organizate și desfășurate

În anul 2024, Cancelaria de Stat prin intermediul Direcției petiții și relații cu cetățenii a organizat două Ateliere care au acoperit subiecte vizate de domeniul sistemului de petiționare.

Desfășurarea Atelierelor de lucru a avut loc la data de 17 mai 2024 și 29 noiembrie 2024, prin intermediul cărora au fost identificate și prezentate propuneri și recomandări de eficientizare a sistemului național de petiționare.

Atelierele de lucru pe tema „Funcționalitatea și eficiența sistemului național de petiționare: realități, probleme și necesitatea consolidării efortului în identificarea soluțiilor pentru îmbunătățirea comunicării cetățenilor cu autoritățile publice”, s-au concentrat pe politicile în materie de transparență și eficiență, precum și pe rolul cetățenilor și al societății civile în procesul decizional.

Dezvoltarea unor noi instrumente digitale pentru facilitarea dialogului între autoritățile publice și cetățeni

În conformitate cu Strategia de reformă a administrației publice pentru anii 2023-2030, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr.126/2023 și pct.3 din Hotărârea Guvernului nr.564/2024 pentru aprobarea Conceptului platformei pentru susținerea democrației participative (e-Democrație), Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică” a elaborat platforma pentru susținerea democrației participative (e-Democrație) care reprezintă un instrument central pentru atingerea obiectivelor de transparență și responsabilitate administrativă, fiind destinată facilitării dialogului între autoritățile publice și cetățeni și promovării unei implicări civice active.

Lansarea Chestionarului Online pentru Evaluarea Eficienței Sistemului Național de Petiționare

Cancelaria de Stat a demarat un proces important de evaluare a eficienței Sistemului Național de Petiționare, cu scopul de a identifica posibile îmbunătățiri necesare. În acest context, au fost îndemnați cetățenii să contribuie prin completarea Chestionarului online, care va permite colectarea de feedback detaliat privind experiența acestora în exercitarea dreptului de petiționare și accesul la informații de interes public.

Chestionarul se adresează atât persoanelor fizice, cât și celor juridice și este menit să evalueze implementarea dispozițiilor legale relevante, eficiența autorităților și identificarea cazurilor de activitate defectuoasă. Chestionarul privind funcționarea și eficiența sistemului de petiționare în Republica Moldova poate fi accesat pe pagina web oficială a Cancelariei de Stat la următorul link <https://cancelaria.gov.md/ro/content/cancelaria-de-stat-lanseaza-chestionarul-online-pentru-evaluarea-eficientei-sistemului>

Prin intermediul acestuia, va fi analizată experiența cetățenilor care au depus petiții către autoritățile/instituțiile publice și identificate soluții de îmbunătățire și eficientizare a sistemului național de petiționare.

Cooperare la nivel european/internațional și schimb de experiență în vederea eficientizării sistemului național de petiționare.

În anul 2024, s-a inițiat procesul de stabilire a relațiilor de colaborare cu unele state membre ale Uniunii Europene și alte țări dezvoltate, pentru a prelua bunele practici în domeniul funcționării sistemelor de petiționare și al transparenței guvernamentale. În acest context, urmează să se desfășoare discuții cu reprezentanți ai autorităților publice responsabile de domeniu sistemului de petiționare din Canada, Germania, Franța, Suedia și alte state partenere care și-au exprimat

disponibilitatea de a discuta oportunitățile de cooperare pe domeniul sistemului de petiționare.

Stabilirea și implementarea mecanismului unificat privind evidența petițiilor soluționate și celor nesatisfăcute din anumite motive justificate și argumentate juridic.

5.2. Concluzii generalizate:

Având ca obiectiv buna guvernare și soluționare promptă a problemelor care îi preocupă pe cetățeni, s-a acordat o atenție deosebită monitorizării și controlului examinării subiectelor aduse în atenția Guvernului, contribuind în același timp la evaluarea calității și aplicabilității politicilor publice și actelor normative, precum și impactul acestora asupra societății.

Un număr semnificativ de petiții au condus la măsuri și acțiuni, care au vizat atât cadrul normativ cât și documentele de politici, uneori prin intermediul mecanismului de petiționare au fost soluționate problemele cetățenilor, ceea ce denotă încă odată în plus că efortul depus și exemplele reale de eficiență care asigură legătura dintre cetățeni și stat, este un exemplu de implementare a „democrației în acțiune” de către Guvernul Republicii Moldova.

Procesul de examinare a petițiilor, cererilor de comunicare a informațiilor de interes public și organizare a audienței cetățenilor în vederea stimulării participării active a populației în procesul de luare a deciziilor în spirit democratic rămâne a fi prioritar și în continuare se depune efort pentru a structura activitățile în cadrul autorităților/instituțiilor publice, astfel încât să poată răspunde așteptărilor cetățenilor.

Concluzionând datele analizate, rezultatele activității ministerelor și altor autorități subordonate Guvernului, în domeniul organizării examinării și soluționării petițiilor și solicitărilor de acces la informație, al primirii în audiență, se constată că entitățile publice au întreprins măsuri în vederea aplicării corespunzătoare a documentelor de politici și cadrului normativ, cu toate acestea, având în vedere insuficiența personalului calificat/subdiviziuni specializate, pentru a fi implicat în acest proces de activitate, este necesar în continuare de a identifica și implementa proceduri care să corespundă necesităților existente, având în vedere că persistă ponderea petițiilor examinate peste termenul stabilit, necalitativ și superficial.

În urma activităților întreprinse, disciplina executorie a sporit, însă unele ministere și alte autorități/instituții publice nu au capacitatea instituțională pentru îndeplinirea integrală a sarcinilor pe componenta sistemului de petiționare, în vederea respectării drepturilor cetățenilor și executării actelor normative în domeniu.

Cazurile de nesoluționare calitativă a adresărilor cetățenilor îi impune pe aceștia să solicite audiență sau implicarea directă a conducerii Guvernului în clarificarea problemelor sesizate.

În vederea eficientizării examinării petițiilor, cererilor de acces la informațiile de interes public, solicitărilor de audiență sau consiliere atât a persoanelor juridice cât și a persoanelor fizice, în scopul implementării normelor stabilite de cadrul normativ în domeniu, *reliefăm următoarele:*

5.2.1. Activitatea ministerelor și altor autorități/instituții publice în domeniul examinării petițiilor se impune a fi îmbunătățită, inclusiv prin desemnarea/crearea structurilor responsabile de examinarea și analiză a problemelor abordate de petenți și reorientată spre soluționarea problemelor cu care se confruntă cetățenii.

5.2.2. Cadrul normativ cu privire la petiționare, necesită a fi analizat prin prisma bunelor practici și experienței statelor membre ale Uniunii Europene întru eficientizarea proceselor.

5.2.3. Insuficiența personalului care să posede cunoștințe, abilități profesionale și atitudini/comportamente necesare pentru exercitarea eficientă a atribuțiilor în procesul examinării cererilor, sesizărilor și propunerilor persoanelor fizice și juridice afectează calitatea activității desfășurate, având în vedere complexitatea și volumul sarcinilor stabilite.

5.2.4. Disciplina executorie rămâne a fi indispensabilă și necesită a corespunde tuturor criteriilor: îndeplinirea integrală a sarcinilor în vederea respectării drepturilor cetățenilor și executării actelor normative corespunzătoare- calitativ și în termen;

5.2.5. Se acordă atenție insuficientă examinării adresărilor persoanelor fizice și juridice în anumite cazuri.

5.3. Recomandări

Pentru Cancelaria de Stat

5.3.1. Analiza oportunității modificării cadrului normativ aferent sistemului de petiționare în vederea îmbunătățirii și modernizării acestuia prin prisma bunelor practici și experienței statelor europene/dezvoltate;

5.3.2. Perfecționarea mecanismelor de monitorizare continuă a implementării prevederilor cadrului normativ din domeniul petiționării, accesului la informațiile de interes public și audienței cetățenilor, prin stabilirea, analiza și evaluarea efectelor juridice ale acestora, precum și, după caz, identificarea măsurilor de remediere a circumstanțelor care generează inaplicabilitatea cadrului normativ menționat;

5.3.3. Consolidarea și îmbunătățirea conlucrării cu ministerele și alte autorități/instituții publice în vederea unificării proceselor și responsabilizării

acestora, sporirea disciplinei executorii pentru îndeplinirea integrală a sarcinilor în vederea respectării drepturilor cetățenilor și executării actelor normative;

5.3.4. Participarea la activități de instruire sub formă de seminare, ateliere, conferințe, mese rotunde și alte forme de dezvoltare profesională întru perfecționarea cunoștințelor și abilităților funcționarilor publici responsabili de examinarea și soluționarea cererilor, propunerilor și sesizărilor persoanelor fizice și juridice. Menținerea dialogului și conlucrarea permanentă cu autoritățile/instituțiile publice la nivel central și local, prin depunerea efortului comun în interesul cetățeanului.

Pentru autoritățile/instituțiile publice:

5.3.5. Atragerea atenției sporite la sesizările/propunerile cetățenilor, în particular, care vizează cadrul normativ pe domeniu și asigurarea realizării analizei obiective/complete a problemelor sistemice abordate, cu luarea în considerație a propunerilor relevante;

5.3.6. Îmbunătățirea calității examinării cererilor, propunerilor și sesizărilor persoanelor fizice și juridice, prin identificarea și oferirea soluțiilor, conform domeniului de competență, întru evitarea adresărilor repetate cu referire la același subiect;

5.3.7. Responsabilizarea funcționarilor publici implicați în procesul de examinare a petițiilor: diminuarea răspunsurilor formale, respectarea disciplinei executorii, inclusiv, a procedurilor și termenelor stabilite, acordarea timpului necesar pentru asigurarea realizării dreptului la petiționare, accesului la informațiile oficiale și audiențe ale cetățenilor;

5.3.8. Implementarea uniformă a Legii privind accesul la informațiile de interes public, inclusiv asigurarea accesului la informațiile de interes public atât prin transparență proactivă – diseminarea, din oficiu, a informațiilor de interes public, în special prin publicarea acestora pe paginile web oficiale ale furnizorilor de informații, cât și prin comunicarea informațiilor de interes public la cererea persoanelor fizice și juridice întru respectarea drepturilor cetățenilor.

VI. REZUMAT

Aplicarea mecanismului petiționării în anul 2024 s-a dovedit a fi un instrument eficient de soluționare a problemelor de interes public sau personal al cetățenilor, or așa cum s-a menționat, odată cu implementarea procedurilor de evidență a cazurilor de soluționare și/s-au acțiuni întreprinse în favoarea persoanelor fizice sau juridice care au sesizat prin petiții întemeiate, în perioada de raportare s-au înregistrat progrese semnificative.

În contextul realizării obiectivului Guvernului, de a transforma relația cetățenilor cu statul într-un accelerator și nu într-o serie de obstacole, de a stimula participarea activă a populației la procesul de luare a deciziilor în spirit democratic care este posibilă prin conjugarea eforturilor comune ale ministerelor și ale altor autorități/instituții publice, Cancelaria de Stat (Direcția petiții și relații cu cetățenii) a asigurat în corespundere cu cadrul normativ examinarea petițiilor cetățenilor adresate Prim-ministrului, Guvernului și Cancelariei de Stat.

Pe parcursul anului 2024 au fost examinate **3570 petiții**, ceea ce reprezintă un volumul impunător de documente raportat la capacitatea subdiviziunii responsabile de gestionarea întregului proces de examinare și soluționare a petițiilor adresate de persoanele fizice și juridice.

Importanța examinării problemelor de interes personal sau public semnalate în petițiile cetățenilor și comunicarea cu acestea, inclusiv informarea despre realizările Guvernului, precum și în același timp monitorizarea calității și aplicabilității politicilor și actelor normative de către autoritățile publice este definitorie pentru încrederea petiționarilor în instituțiile statului.

Implementarea defectuoasă a actelor normative, capacități instituționale reduse, lipsa personalului calificat sunt câteva dintre cauzele adresărilor cetățenilor către conducerea Guvernului.

Analiza petițiilor recepționate și modul de gestionare a procesului de examinare a acestora de către autoritățile/instituțiile publice, inclusiv efortul comun din partea entităților statului denotă evoluare ușoară în soluționarea anumitor probleme, cu acțiuni concrete. Totodată, o mare parte din subiectele abordate rămân a fi nesoluționate, ceea ce generează nemulțumiri din partea cetățenilor, care intervin către Prim-ministru și Guvern.

Chiar dacă Guvernul (în calitate de organ colegial) depune eforturi constante îndreptate spre prosperitatea cetățenilor, instituții puternice și transparente precum și mediu de afaceri competitiv, de regulă din cauza implementării defectuoase a politicilor și actelor normative, și lipsa reacției din partea autorităților publice

responsabile, cetățenii sesizează probleme de interes personal sau public de la cele mai simple până la chestiuni cu impact major asupra drepturilor și libertăților fundamentale ale omului, funcționării eficiente a instituțiilor statului, precum și asupra societății în ansamblu, însă în cele mai dese cazuri ministerele și alte autorități publice nu dispun de resursele administrative și umane suficiente examinării și soluționării acestora.

Examinarea zilnică a volumul exagerat de petiții, cu efectuarea analizei complete a problemelor de sistem sesizate și interacțiunea directă cu cetățenii la sediul Guvernului și asigurarea tuturor proceselor de organizare a audiențelor și oferirea informațiilor/consultațiilor pe diverse subiecte care o asigură Direcția petiții și relații cu cetățenii a Cancelariei de Stat, este o sarcină complexă.

În fapt, examinarea sesizărilor/petițiilor cetățenilor cu întreprinderea acțiunilor ce se impun, tematica cărora vizează toate domeniile de activitate a Guvernului necesită implicarea tuturor autorităților/instituțiilor publice potrivit competențelor funcționale.

Analizând cele expuse, eficientizarea funcționării sistemului de petiționare impune stabilirea și realizarea anumitor măsuri/obiective, printre care reliefăm următoarele:

1. Consolidarea capacităților instituționale a autorităților/instituțiilor publice atât la nivel central cât și local, inclusiv cu atragerea personalului calificat;

2. Stabilirea relațiilor de colaborare și schimb de experiență cu entități similare din statele membre ale Uniunii Europene și/sau alte state dezvoltate în vederea preluării bunelor practici în domeniu.

3. Analiza oportunității revizuirii cadrului normativ aferent sistemului de petiționare în vederea perfecționării și adaptării acestuia la situația reală și problemele existente în domeniu, inclusiv în vederea revizuirii și actualizării acestuia prin prisma asigurării alinierii la standardele europene/internaționale.

4. Monitorizarea continuă a implementării politicilor și prevederilor cadrului normativ din domeniul petiționării, accesului la informațiile de interes public și audiența cetățenilor.

5. Participarea la activități de informare/instruire în țară și peste hotare (seminare, ateliere, conferințe, mese rotunde etc.) întru perfecționarea cunoștințelor și abilităților profesionale ale funcționarilor publici responsabili de examinarea și soluționarea cererilor, propunerilor și sesizărilor persoanelor fizice și juridice.

6. Consolidarea disciplinei executorii, rămâne a fi actuală și în continuare se conturează necesitatea atenționării conducerii autorităților/instituțiilor publice vizate în vederea eficientizării activităților ce țin de examinarea petițiilor cetățenilor, în special cu accent pe necesitatea intervenirii prompte în situațiile în care se constată lacune a cadrului normativ care nu mai răspunde nevoilor cetățenilor; evitarea răspunsurilor

formale, birocratice, bazate doar pe trimitere la prevederile legii; implicarea în soluționarea problemelor cetățenilor prin utilizarea tuturor instrumentelor legale.

Prin măsurile implementate în anul 2024, s-a accentuat angajamentul ferm a autorităților statului față de consolidarea transparenței, eficienței și responsabilității în relația cu cetățenii, contribuind la întărirea democrației participative, încrederii publice în instituțiile statului prin implicarea în examinarea și soluționarea problemelor semnalate de către cetățeni.