

RAPORTUL
cu privire la analiza și sinteza petițiilor
și organizarea audienței petiționarilor pentru anul 2023

Cuprins:

- I. Considerații generale. Cadrul normativ relevant.
- 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 subordonate.
- IV. Date referitoare la petiții, cererile de acces la informație și solicitările de audiență adresate Guvernului/Cancelariei de stat
- V. Concluzii generalizate și recomandări. Rezumat

I. CONSIDERAȚII GENERALE. CADRUL NORMATIV RELEVANT.

Programul de activitate al Guvernului „Moldova prosperă, sigură, europeană”, aprobat prin Hotărârea Parlamentului nr. 28 din 16 februarie 2023 și-a propus o țară cu cetățeni prosperi, cu instituții puternice și transparente, pentru care relația cu statul e 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, audiență și accesul la informațiile oficiale.

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 îngăduit, autoritățile publice, sunt 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 2023 s-a efectuat în conformitate cu Codul administrativ al Republicii Moldova nr. 116/2018, Legea nr. 982/2000 privind accesul la informație, Decretul Președintelui Republicii Moldova nr. 46-II/1997, pct. 326-332 din Regulamentul Guvernului aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 610/2018 și Regulamentul privind organizarea și funcționarea Cancelariei de Stat aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 657/2009.

În vederea realizării prevederilor legale nominalizate, a Programului de activitatea al Guvernului, a Planului de acțiuni al Guvernului și al Cancelariei de Stat pentru anul 2023 și pentru îmbunătățirea comunicării cu cetățenii, s-a asigurat realizarea procesului complet al examinării și soluționării petițiilor, solicitărilor de acces la informație și organizarea audienței.

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:

- ocrotirea sănătății, protecție socială și raporturi de muncă, familie;
- justiție, afaceri interne, ordine publică și protecție civilă;
- dezvoltare regională, construcții, amenajarea teritoriului și urbanism;
- finanțe publice, relații fiscale și vamale;
- economie;
- protecția consumatorului, calitatea produselor și serviciilor;
- educație, știință, inovații, cultură, tineret și sport;
- protecția mediului înconjurător și resursele naturale;
- agricultură, dezvoltare rurală și siguranța alimentelor;
- apărare și securitate națională;
- securitate și eficiență energetică;
- transport și infrastructură;
- administrație publică și servicii publice;
- migrație și azil;
- alte domenii de activitate 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.

În contextul examinării conținutului petițiilor prin prisma subiectelor frecvent abordate de către cetățeni, s-a asigurat selectarea problemelor sistemice majore, conform domeniilor de competență ale ministerelor.

Urmare a analizei problemelor sistemice 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.

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

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 acțiunilor întreprinse.

Totodată, remarcăm că, datorită implicării Guvernului/Cancelariei de Stat sunt recepționate scrisori de mulțumire din partea unor cetățeni, problemele cărora au fost soluționate (persoanele au fost repuse în drepturi, li s-au acordat serviciile necesare etc.).

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

Potrivit legislației, autoritățile publice sunt responsabile de asigurarea primirii, înregistrării, soluționării petițiilor, precum și 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 trebuie să prezinte Guvernului anual, rezultatele examinării petițiilor, cererilor de acces la informații oficiale și primirii persoanelor în audiență pentru anul precedent.

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 2023 se atestă că acestea au asigurat examinarea în total a **13556** adresări ale cetățenilor reflectate în Diagrama nr. 1, dintre care:

87 % *petiții recepționate și examinate* – 11826;

7 % *cereri de acces la informațiile oficiale* – 795;

6 % *solicitări de audiență* – 935

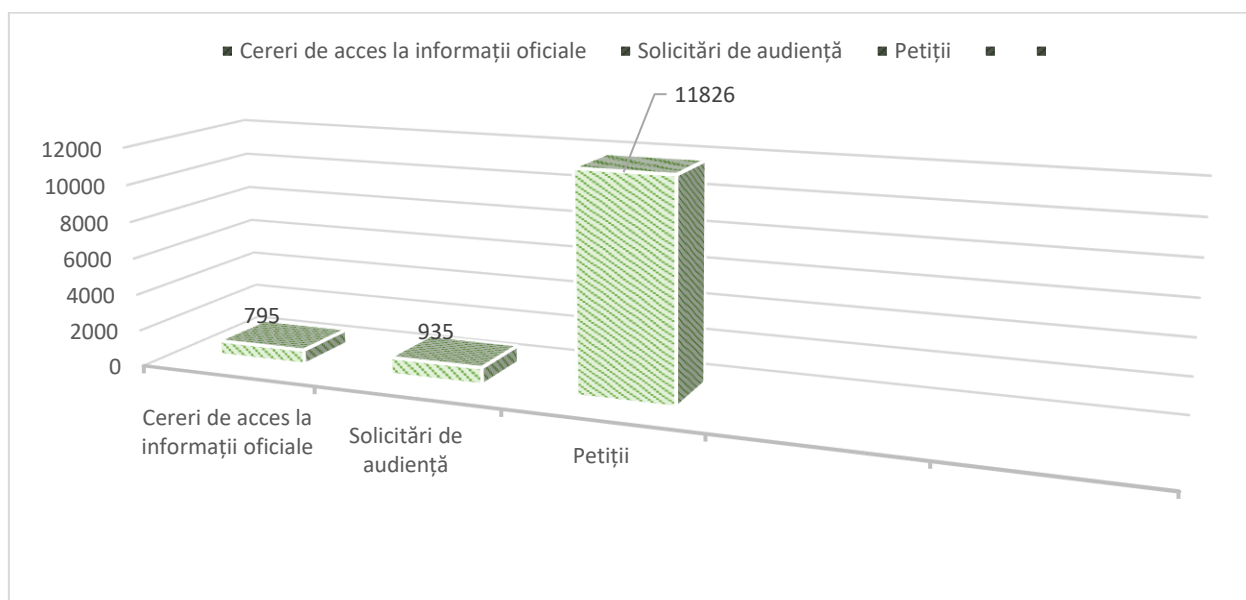


Diagrama nr. 1 Petiții, solicitări de acces la informațiile oficiale, și solicitări de audiență examinate de ministere

Informația dezagregată pe fiecare minister referitoare la petiții, cereri de acces la informațiile oficiale și solicitările de audiență recepționate și examinate, este expusă în Diagrama nr. 2.

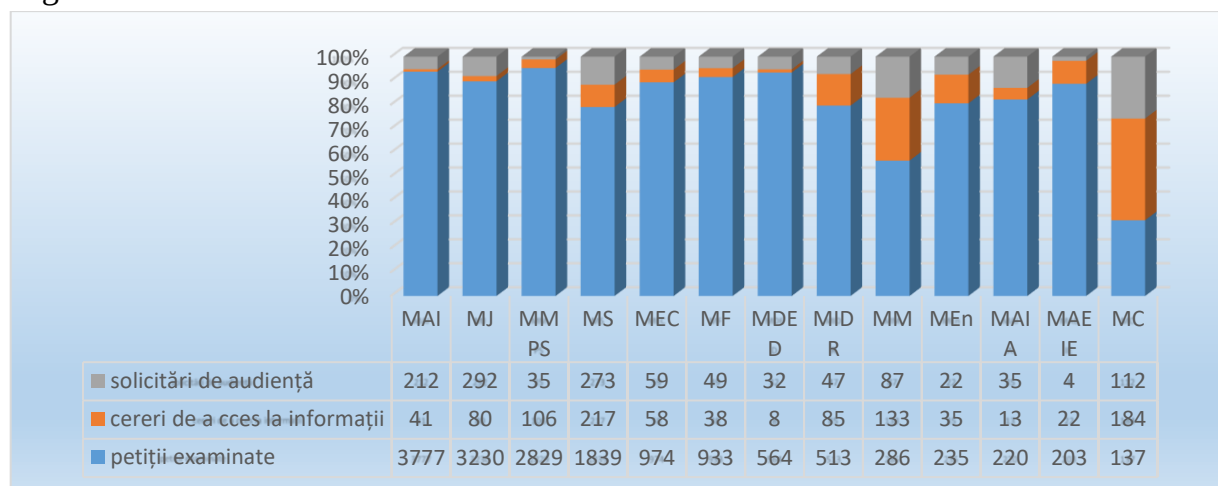


Diagrama nr. 2 Informația dezagregată per minister referitoare la petiții, cereri de acces la informații oficiale și solicitări de audiență

3.2. Alte autorități subordonate Guvernului:

În cadrul autorităților subordonate Guvernului pe parcursul anului 2023 au fost examinate **24558** petiții, numărul solicitărilor de acces la informațiile oficiale au constituit 14034, precum și 5206 solicitări de audiență

Nr. crt.	Autoritatea/instituția publică	Numărul petiții recepționate și examinate	Numărul cereri de acces la informații oficiale	Numărul solicitărilor de audiență
1.	Agencia de Stat pentru Proprietatea Intelectuală	447	3779	34
2.	Agencia Medicamentului și Dispozitivelor Medicale	145	20	73
3.	Agencia Națională pentru Cercetare și Dezvoltare	27	-	-
4.	Agencia Națională pentru Siguranța Alimentelor	1069	83	99
5.	Agencia Proprietății Publice	342	664	150
6.	Agencia Relații Funciare și Cadastru	51	62	5
7.	Agencia Relații Interetnice	23	8	78
8.	Biroul Național de Statistică	1351	1548	4
9.	Casa Națională de Asigurări Sociale	12421	49	114
10.	Compania Națională de Asigurări în Medicină	1706	288	276
11.	Agencia de Guvernare Electronică	120	162	-
12.	Agencia Națională Antidoping	53	1	-
13.	Agencia Servicii Publice	6217	7434	2643
14.	Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică	28	21	-
15.	Agencia de Investiții	0	0	0
16.	Oficiile teritoriale ale Cancelariei de Stat:			

Soroca	63	24	347
Căușeni	61	3	275
Ungheni	28	2	258
Comrat	106	-	-
Cahul	40	1	95
Hîncești	43	1	103
Orhei	60	-	187
Bălți	126	30	351
Edineț	31	-	114
Total	24558	14034	5206

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

În corespundere cu prevederile pct. 326 din Regulamentul Guvernului aprobat prin Hotărârea nr. 610/2018 pentru aprobarea Regulamentului Guvernului, petițiile persoanelor fizice și solicitările de acces la informație adresate Guvernului, Prim-ministrului, prim-viceprim-ministrului și viceprim-ministrului fără portofoliu se examinează de către Cancelaria de Stat.

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 4033 petiții** conform informațiilor disponibile în sistemul informațional de management a documentelor electronice.

Pe parcursul perioadei de raportare, au fost primite spre examinare și examinate peste **100 de solicitări de acces la informații oficiale**.

Ca urmare a examinării petițiilor, pe parcursul anului 2023 s-au elaborat **3143 documente de reacție/ieșire** la sesizările persoanelor fizice și juridice: indicații, remiteri și sesizări către ministere, alte autorități administrative centrale subordonate Guvernului, structurilor organizaționale din sfera lor de competență și altor autorități publice, inclusiv, autorităților publice locale, precum și răspunsuri directe petiționarilor.

Problemele frecvent abordate de către cetățeni au vizat domeniile de activitate a următoarelor ministere, precum și ale altor autorități publice, fiind sesizate de către Cancelaria de Stat, după cum urmează: Ministerul Justiției-**361**; Ministerul Muncii și Protecției Sociale-**334**; Ministerul Finanțelor -**321**; Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale-**295**; Ministerul Educației și Cercetării-**164**; Ministerul Afacerilor Interne-**149**; Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării-**142**; Ministerul Sănătății-**129**; Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare-**129**; Ministerul Energiei-**100**; Ministerul Mediului-**76**; Ministerul Afacerilor Externe și Integrării Europene-**62**; Ministerul Culturii-**62**; Ministerul Apărării-**55**; alte autorități publice - **peste 800** (Diagrama nr. 3).

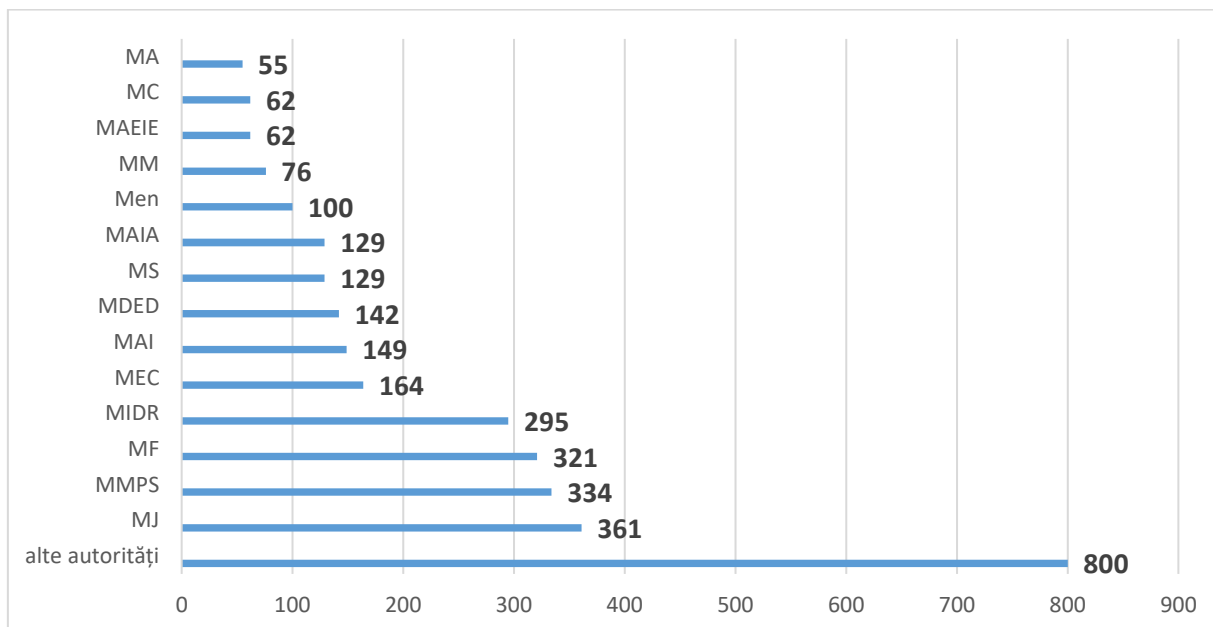


Diagrama nr. 3 Reprezentare grafică în ordine descrescătoare a numărului de indicații adresate ministerelor și altor autorități publice

Urmare a examinării petițiilor, solicitărilor de acces la informație și organizării audiențelor au fost întocmite **18 Note informative** către conducerea Guvernului/ Cancelariei de Stat.

Realizarea obiectivelor stabilite s-au 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.

Conform datelor analizate, este de menționat că, din volumul total de adresări către Guvern, Prim-ministru și Cancelaria de Stat, circa **61,8 %** - constituie petiții adresate de *persoane fizice* și **38,2 %** - reprezintă petițiile adresate de *persoane juridice* – (Diagrama nr. 4).

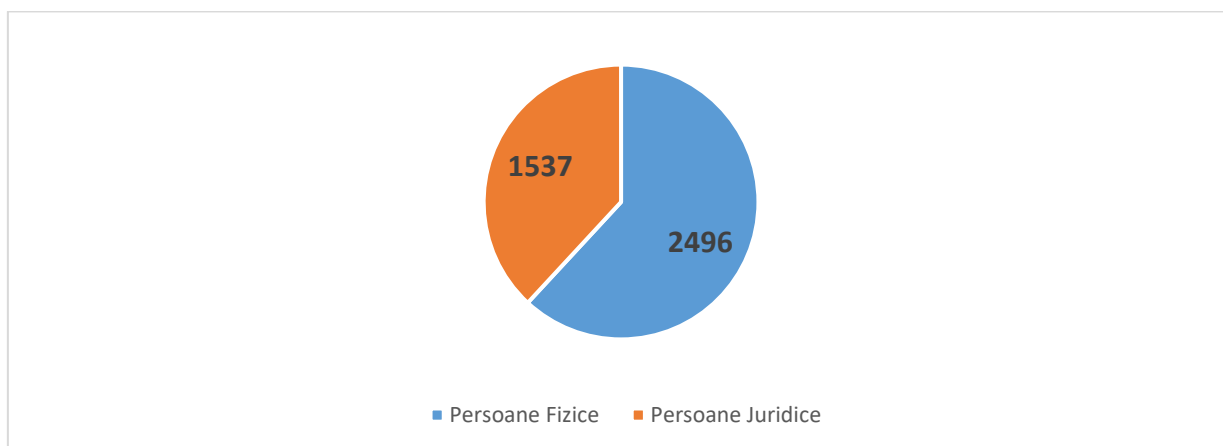


Diagrama nr. 4. Adresările cetățenilor după criteriul persoane fizice și persoane juridice

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

În dinamica comparativă cu anii precedenți se atestă scăderea numărului de petiții redirecționate în temeiul art.74 din Codul administrativ către entitățile responsabile, activitatea fiind axată pe analiza subiectelor/problemelor comunicate de către persoanele fizice și juridice, identificarea cauzelor și condițiilor care duc la:

- dezacordul petiționarilor cu acțiunile/inacțiunile autorităților publice;
- sesizarea cu privire la o problemă 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 sânt sesizate ministerele, alte autorități publice responsabile inclusiv organele de drept.

Pe parcursul anului 2023 *din numărul total* de indicații care au fost transmise autorităților publice/instituțiilor responsabile pentru examinarea subiectelor abordate și întreprinderea acțiunilor necesare pentru înlăturarea anumitor nereguli și neconformități inclusiv, pentru expunerea opiniei, prezentarea informațiilor relevante la problema abordată, precum și pentru răspuns în adresa solicitanților, au fost înregistrate **mai multe cazuri de soluționare a problemelor cetățenilor datorită acțiunilor întreprinse.**

Asigurarea procesului de consultare și organizare a primirii în audiență a persoanelor fizice și juridice.

Conform datelor disponibile în perioada de raportare au fost recepționate și examinate **275 solicitări de audiență**, fiind întreprinse acțiuni ante și post audiență (elaborarea notelor informative, proceselor verbale ale audiențelor, indicațiilor către ministere și alte autorități publice, monitorizarea executării indicațiilor stabilite în cadrul audienței, informarea solicitanților, precum și alte acțiuni.

Totodată s-a asigurat organizarea și realizarea audiențelor la conducerea Guvernului/ Cancelariei de Stat.

V. CONCLUZII GENERALIZATE ȘI RECOMANDĂRI

5.1. Concluzii generalizate:

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 se consideră a fi prioritar și în continuare se propune stabilirea unui set de orientări moderne și flexibile pentru a structura activitățile în cadrul autorităților publice, astfel încât să poată răspunde mai bine așteptărilor cetățenilor.

Se consideră esențial să existe proceduri administrative adecvate care să asigure un bun complex de activități, încât să poată acorda atenția necesară fiecărei persoane, iar cadrul normativ în domeniu necesită a fi analizat prin prisma eficientizării proceselor.

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 politicii, cu toate acestea, în acest domeniu există o serie de probleme. Autoritățile vizate înregistrează o pondere înaltă a petițiilor examinate cu depășirea termenilor. Totodată, în urma activităților întreprinse, disciplina executorie a sporit.

În scopul executării actelor normative referitor la petiționare și pentru eficientizarea examinării petițiilor cetățenilor și organizării audienței, **se constată că:**

5.1.1. Activitatea ministerelor și altor autorități 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.

5.1.2. Cadrul normativ cu privire la petiționare, accesul la informațiile oficiale și organizarea audienței, necesită a fi analizat prin prisma eficientizării proceselor.

5.1.3. Disciplina executorie trebuie să corespundă tuturor criteriilor: îndeplinirea integrală a sarcinilor în vederea respectării drepturilor cetățenilor și executării actelor normative corespunzătoare- calitativ și în termen.

5.2. Recomandări

5.2.1. necesitatea analizei oportunității modificării cadrului normativ aferent sistemului de petiționare în vederea perfecționării acestuia (în particular, Decretul Președintelui Republicii Moldova nr. 46-II/1997 necesită a fi adaptat la prevederile legale actuale din domeniu, Hotărârea Guvernului nr. 208/1995 pentru aprobarea Instrucțiunilor privind ținerea lucrărilor de secretariat referitoare la petițiile persoanelor fizice și juridice, adresate organelor de stat, întreprinderilor, instituțiilor și organizațiilor Republicii Moldova, pct. 326-332 din Regulamentul Guvernului aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 610/2018);

5.2.2. perfecționarea mecanismelor de monitorizarea continuă a implementării prevederilor cadrului normativ din domeniul petiționării, accesului la informațiile oficiale 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;

5.2.3. elaborarea circularelor pentru ministere și alte autorități 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 corespunzătoare;

5.2.4. identificarea mecanismelor pentru monitorizarea termenelor de examinare a indicațiilor, demersurilor sau readresărilor CS referitoare la cererile, propunerile și sesizările persoanelor fizice și juridice, pentru a evita depășirea termenilor legali;

5.2.5. organizarea instruirilor 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.

5.2.6. 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;

5.2.7. 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;

5.2.8. 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;

5.2.9. implementarea uniformă a noii Legi privind accesul la informațiile de interes public în vederea asigurării transparenței activităților din sectorul public.

REZUMAT

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 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 2023 au fost examinate **4033 petiții**, ceea ce reprezintă circa **25% din volumul de documente recepționate de către Cancelaria de Stat**.

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.

Analiza petițiilor recepționate și modul de gestionare a procesului de examinare a acestora de către autoritățile publice, inclusiv efortul comun din partea entităților statului denotă evoluare ușoară în soluționarea anumitor probleme, cu acțiuni concrete.

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.

Cetățenii își cunosc drepturile, dar o bună parte nu sunt familiarizați cu mecanismul de funcționare a autorităților publice, cu atribuțiile și domeniile de responsabilitate. Respectiv, se consideră necesară elaborarea și utilizarea opțiunilor moderne de informare, pentru a îmbunătăți comunicarea și a eficientiza activitatea în domeniul petiționării. La acest obiectiv Cancelaria de Stat (Direcția petiții și relații cu cetățenii) va lucra în timpul ce urmează și, totodată, se va orienta spre următoarele obiective:

1. Analiza necesității îmbunătățirii cadrului normativ aferent sistemului de petiționare în vederea perfecționării și adaptării acestuia la situația reală și problemele existente în domeniu.

2. Monitorizarea continuă a implementării politicilor și prevederilor cadrului normativ din domeniul petiționării, accesului la informațiile oficiale și audienței cetățenilor.

3. Organizarea instruirilor (seminare, ateliere, conferințe, mese rotunde etc.) întru perfecționarea cunoștințelor și abilităților funcționarilor publici responsabili de examinarea și soluționarea cererilor, propunerilor și sesizărilor persoanelor fizice și juridice.

Guvernul, prin intermediul Cancelariei de Stat va continua să întreprindă măsuri necesare pentru îmbunătățirea dialogului cu cetățenii și persoanele juridice pe problemele, care îi preocupă.