R O M Â N I A

P R I M Ă R I A
M U N I C I P I U L U I
H U N E D O A R A

Certificat seria C Nr. 1187/14.11.2024
Certificat seria M Nr. 578/14.11.2024
Certificat seria S Nr. 389/14.11.2024

Serviciul Informaţii pentru Cetăţeni şi Relaţii Publice, Monitorul Oficial Local, Relaţia cu Mediul Asociativ

Municipiul Hunedoara, B-dul Libertăţii nr.17, cod.331128, Judeţul Hunedoara, Tel.:+4 0254 716322, Fax: +4 0254 716087

Nr. 55255/08.07.2025

RAPORT SEMESTRIAL PRIVIND MODUL DE SOLUŢIONARE AL PETIŢIILOR, AUDIENŢELOR, CERERILOR DE INFORMAŢII DE INTERES PUBLIC ŞI TRANSPARENŢA DECIZIONALĂ, ÎN SEMESTRUL I - 2025

În conformitate cu dispozițiile Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 233/2002, Primăria municipiului Hunedoara aduce la cunoștința publicului interesat, Raportul semestrial de analiză a activității de soluționare a petițiilor pentru semestrul I.

Prezentul raport oferă o analiză detaliată a activității de soluționare a petițiilor înregistrate la Primăria Municipiului Hunedoara, în semestrul I. Acest document are rolul de a evalua eficiența procesului de gestionare a solicitărilor cetățenilor, evidențiind atât realizările, cât și provocările întâmpinate în această activitate.

Cadrul normativ care reglementează materia în discuție este constituit din următoarele acte juridice: Constituția României, republicată, Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare, Legea nr. 161/2003, care preconizează măsuri pentru asigurarea transparenței în exercitarea demnităților publice, a funcțiilor publice și în mediul de afaceri, având ca obiectiv prevenirea și sancționarea corupției, precum și Legea nr. 52/2003 privind transparența decizională, republicată. În plus, Legea nr. 544/2001 reglementează accesul liber la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare, iar Ordonanța Guvernului nr. 27 din 30 ianuarie 2002, aprobată prin Legea nr. 233 din 23 aprilie 2002, stabilește procedura de soluționare a petițiilor.

Potrivit art. 51 din Constituția României „cetățenii au dreptul să se adreseze autorităților publice prin petiții formulate în numele semnatarilor”, iar „autoritățile publice au obligația de a răspunde la petiții în termenele și condițiile stabilite potrivit legii”.

Activitatea de soluționare a petițiilor este reglementată prin Ordonanța Guvernului nr. 27/2002, aprobată prin Legea nr. 233/2002, care stabilește cadrul procedural aplicabil. De asemenea, Legea nr. 544/2001, cu modificările ulterioare, reglementează în mod specific soluționarea petițiilor referitoare la accesul la informațiile de interes public. Conform art. 2 din Ordonanța Guvernului nr. 27/2002, termenul „petiție” se definește ca fiind „cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris sau prin e-mail”, adresată autorităților și instituțiilor publice competente de către un cetățean sau o organizație constituită conform legii.

Petițiile reprezintă un canal esențial de comunicare între administrația publică și cetățeni, oferind o oportunitate valoroasă pentru exprimarea opiniei și a nevoilor cetățenilor. Prin intermediul acestui raport, ne propunem să analizăm volumul de petiții primite, timpii de răspuns, domeniile cele mai frecvente de solicitare, precum și măsurile implementate pentru îmbunătățirea proceselor administrative.

De asemenea, raportul se va concentra pe feedback-ul primit de la cetățeni, analizând sugestiile acestora ca fiind un instrument important pentru optimizarea serviciilor oferite. Prin transparență și responsabilitate în gestionarea petițiilor, Primăria municipiului Hunedoara își propune să consolideze încrederea cetățenilor în instituțiile publice și să promoveze o cultură a dialogului constructiv.

În concluzie, acest raport servește nu doar ca un instrument de evaluare a activității curente, ci și ca un ghid pentru dezvoltarea unor acțiuni viitoare în scopul îmbunătățirii relației dintre primărie și cetățeni. Eforturile continue de adaptare și inovație sunt esențiale pentru a răspunde provocărilor actuale și a asigura o administrație publică eficientă și receptivă.

Conform dispozițiilor art. 14 din Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, cu modificările și completările ulterioare, autoritățile și instituțiile publice au obligația de a analiza semestrial activitatea proprie de soluționare a petițiilor, pe baza raportului întocmit de compartimentul prevăzut la alin. (1) al art. 6, respectiv de către Serviciul Informații pentru Cetățeni și Relații Publice, Monitorul Oficial Local, Relația cu Mediul Asociativ.

În contextul analizei modului de soluționare a petițiilor adresate instituțiilor publice, practica a extins această noțiune pentru a include și sesizările primite prin intermediul liniei telefonice de tip Tel-verde, precum și problemele ridicate de cetățeni în cadrul audiențelor.

Toate petițiile sunt înregistrate la Serviciul Informații pentru Cetățeni și Relații Publice, Monitorul Oficial Local, Relația cu Mediul Asociativ, soluționarea acestora fiind de competența departamentelor de specialitate. Modalitățile prin care cetățenii, instituțiile și agenții economici pot adresa petiții serviciilor de specialitate din cadrul municipiului Hunedoara includ: depunerea directă, formularea în scris, utilizarea poștei electronice, faxului, curierilor sau apelarea gratuită a liniei telefonice Tel-verde la numărul 0800 800 334. Termenul de soluționare a petițiilor, conform Ordonanței Guvernului nr. 27/2002, este de 30 de zile, cu posibilitatea de prelungire cu maximum 15 zile, în cazul în care aspectele sesizate necesită o cercetare detaliată.

Informațiile utilizate pentru întocmirea acestui raport sunt disponibile în aplicația informatică INFOCET, secțiunea Registratură, modulul Rapoarte.

În perioada 1 ianuarie – 30 iunie 2025, Serviciul Informații pentru Cetățeni și Relații Publice, Monitorul Oficial Local, Relația cu Mediul Asociativ din cadrul Primăriei municipiului Hunedoara a înregistrat un total de 53.202 documente, incluzând cereri, sesizări, reclamații și propuneri (dintre care 11.646 documente interne – referate, note interne etc., 33.538 documente intrate, și 8.018 documente expediate). Aceste documente au fost gestionate de personalul din cadrul Serviciului Informații pentru Cetățeni și Relații Publice, Monitorul Oficial Local, Relația cu Mediul Asociativ, fiind repartizate conducerii sau departamentelor de specialitate pentru soluționare, cu precizarea termenului de răspuns.

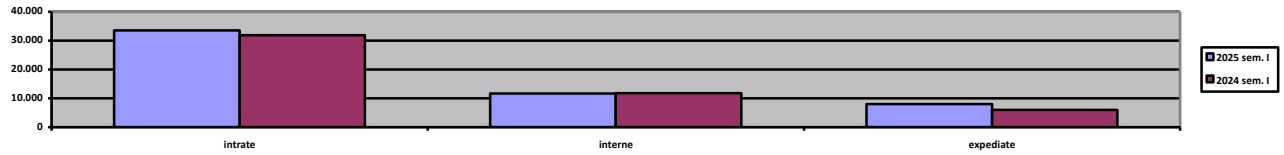
Comparativ cu semestrul I al anului 2024, care a înregistrat 49.676 documente (dintre care 31.936 documente intrate, 11.736 documente interne și 6.004 documente expediate), în semestrul I al anului 2025, se constată o ușoară creștere a numărului de documente intrate și expediate. Astfel, în prima jumătate a anului 2025 s-au înregistrat și repartizat/expediat 53.202 documente adresate Primăriei municipiului Hunedoara, ceea ce corespunde unei medii de aproximativ 8.867 documente pe lună.

Analiza de tip cantitativ a documentelor înregistrate, în funcție de tipul documentului: documente de intrare, documente interne, documente expediate, în semestrul I al anul 2025, comparativ cu semestrul I al anului 2024, se prezintă sub următoarea situație:

	MODALITATE ÎNREGISTRARE DOCUMENTE		
Perioada	**Înregistrări documente intrate** *Număr*	**Înregistrări documente interne** *Număr*	**Înregistrări documente expediate** *Număr*
Semestrul I - 2025	53.202	11.646	8.018
Semestrul I - 2024	46.676	11.736	6.004

Tabelul 1. Mod de înregistrare documente: intrare, interne și expediate în semestrul I din anul 2025 și semestrul I din anul 2024

În graficul următor se poate observa o ușoară creștere a numărului de documente intrate în instituție, precum și o creștere a documentelor expediate din instituție.



Graficul 1. Situația comparativă în funcție de modalitatea de înregistrare a documentelor: intrare, interne și expediate (semestrul I – 2025, comparativ cu semestrul I 2024).

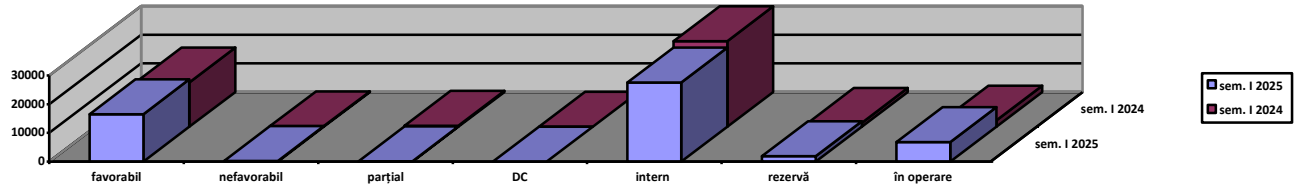
Din totalul documentelor înregistrate în perioada 1 ianuarie – 30 iunie 2025 au fost soluționate în mod favorabil un număr de 16.554 documente, s-au soluționat în mod nefavorabil un număr de 211 documente, 108 documente au fost rezolvate în mod parțial, s-a declinat competență în favoarea altor autorități sau instituții publice pentru un număr de 45 documente, 27.563 documente au fost soluționate în mod intern și au fost rezervate 1902 documente, iar în curs de soluționare, la data întocmirii prezentului raport se regăsesc 6819 documente potrivit situațiilor statistice colectate din sistemul informatic Infocet.

În ceea ce privește numărul documentelor primite în perioada de referință, putem observa o creștere a acestora, comparativ cu semestrul I, din anul 2024.

Perioada	**Favorabil**	**Nefavorabil**	**Parțial**	**Declinat competență**	**Intern**	**În curs de soluționare**
Semestrul I - 2025	16.554	211	108	45	27.563	6.819
Semestrul I - 2024	15.494	225	379	58	29.860	2.227

Tabelul 2. Modul de rezolvare al documentelor înregistrate în semestrul I – 2025, comparativ cu semestrul I 2024

Din analiza grafică privind modul de soluționare a petițiilor, se observă o creștere a numărului de documente rezolvate în mod favorabil, precum și o scădere a celor rezolvate nefavorabil. De asemenea, se constată o diminuare a documentelor soluționate parțial, precum și o reducere a numărului de documente pentru care a fost declinată competența în favoarea altor autorități sau instituții publice. Totodată, s-a înregistrat o scădere a documentelor rezolvate intern, concomitent cu o creștere a numărului de documente în curs de soluționare.



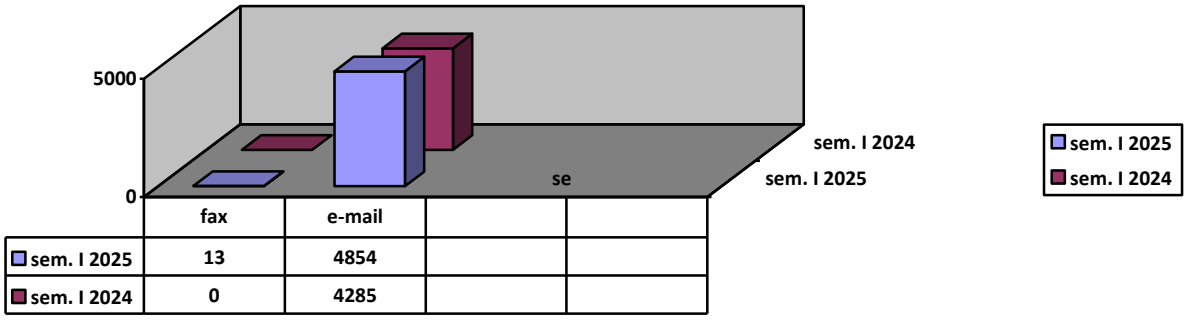
Graficul 2. Situația comparativă, în funcție de modul de rezolvare al documentelor, în perioada 01.01.2025 – 30.06.2025 (semestrul I 2025 - comparativ cu semestrul I 2024).

Aceste date indică o creștere semnificativă a gradului de conștientizare a cetățenilor cu privire la dreptul de a formula petiții, precum și așteptările legitime referitoare la utilitatea acestui proces ca instrument de atragere a atenției instituțiilor asupra preocupărilor exprimate de cetățeni, organizațiile neguvernamentale, precum și asociațiile legal constituite. În acest context, apreciem că dreptul de a adresa petiții îmbunătățește capacitatea de reacție a instituției față de cetățeni, oferind acestora o comunicare deschisă, democratică și transparentă prin care pot obține soluții la petițiile formulate, în special în cazul în care acestea vizează aplicarea legislației, având în vedere că petițiile reprezintă un feedback valoros pentru instituție.

Referitor la modalitățile de înregistrare a petițiilor adresate spre soluționare Primăriei municipiului Hunedoara, acestea sunt realizate prin trei modalități distincte: prin depunere personală pe suport de hârtie, prin poștă – de asemenea pe suport de hârtie și prin intermediul canalelor electronice, respectiv e-mail și fax.

Analiza datelor relevă faptul că un număr semnificativ de cetățeni continuă să se adreseze personal Primăriei municipiului Hunedoara, prin deplasare la sediul instituției. Un număr restrâns de cetățeni optează pentru trimiterea petițiilor prin poștă sau prin canale electronice. De asemenea, se observă o tendință constantă de creștere anuală a numărului de petiții formulate prin intermediul e-mailului, ceea ce sugerează o utilizare din ce în ce mai mare a acestui mijloc de comunicare de către cetățeni și o eficiență sporită a dialogului dintre petent și instituția publică.

Conform reprezentării grafice a situației în funcție de modalitatea de transmitere a documentelor, datele colectate până în prezent evidențiază o creștere a numărului de documente transmise prin intermediul poștei electronice.



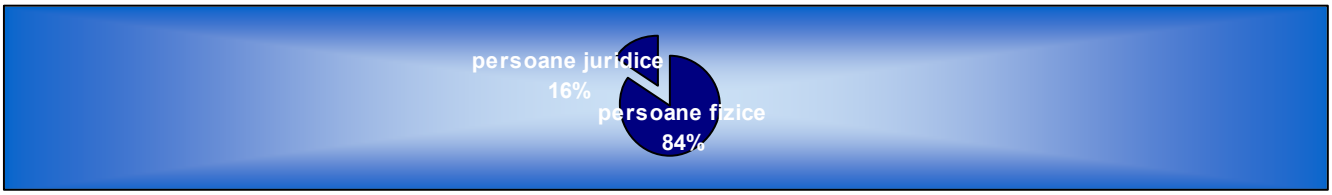
	fax	e-mail		
sem. I 2025	13	4854		
sem. I 2024	0	4285		

Graficul 3. Situația comparativă a documentelor transmise prin e-mail și fax în perioada 01.01.2025 – 30.06.2025 (semestrul I – 2025 comparativ cu semestrul I – 2024).

Conform unei practici constante, petițiile transmise prin e-mail sunt considerate și soluționate în conformitate cu prevederile legale în vigoare, cu condiția ca petiționarul să fie identificat prin „nume, prenume și domiciliu/reședință", atribute de identificare stipulate la art. 59 din Codul civil. În absența acestor informații, se aplică dispozițiile art. 7 din Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 233/2002, care stipulează că „petițiile anonime sau cele în care nu sunt completate datele de identificare ale petiționarului nu se iau în considerare și se clasează, conform prezentei ordonanțe".

În cuprinsul art. 2 din Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 se precizează că o petiție poate fi adresată instituției publice atât de persoane fizice (cetățeni), cât și de persoane juridice (organizații legal constituite). În perioada de referință, în cadrul instituției au fost înregistrate un număr total de 24.987 documente provenind de la persoane fizice și 8.551 documente provenind de la persoane juridice.

Din analiza grafică a situației, conform datelor colectate până în prezent, se evidențiază faptul că numărul documentelor înregistrate de persoanele fizice depășește considerabil numărul documentelor înregistrate de persoanele juridice.



Graficul 4. Situația comparativă a documentelor înregistrate în semestrul I, în funcție de adresant: persoana fizică/persoana juridică

Un alt aspect constat la nivelul instituției noastre este creșterea numărului petițiilor adresate în nume colectiv, ceea ce demonstrează faptul că cetățenii au început să conștientizeze eficiența acțiunilor comune, în detrimentul inițiativelor individuale.

Datele statistice colectate din aplicația INFOCET relevă o scădere a numărului documentelor soluționate intern (Graficul 2). În semestrul I, au fost încadrate sub forma soluționării interne acele documente care nu necesită un răspuns formal din partea instituției, cum ar fi note de relații între departamente, note justificative, note explicative, expuneri de motive, raportări, declarații de stabilire a taxa de salubrizare pentru persoane fizice/juridice etc.

Referitor la totalitatea petițiilor, o clasificare semnificativă o reprezintă distribuția pe categorii de probleme asupra cărora petiționarii și-au concentrat cererile. Principalele solicitări adresate prin intermediul petițiilor au vizat aspecte precum:
- utilități și infrastructură;
- disciplină în construcții;
- probleme edilitare, cum ar fi asfaltarea străzilor și înlocuirea/extinderea rețelelor de alimentare cu apă și canalizare;
- amenajarea și întreținerea parcurilor și zonelor verzi;
- iluminatul public și problema câinilor fără stăpân;
- transportul public local;
- tăierea/corectarea arborilor;
- nerespectarea dreptului de proprietate;
- fond funciar;
- coordonarea asociațiilor de proprietari;
- locuințe sociale/de necesitate/convenabile/ANL și reabilitarea acestora;
- educație;
- investiții;
- probleme juridice;
- alte categorii.

Multe dintre petiții au fost formulate pe multiple teme. În acest sens, instituția noastră s-a concentrat pe analiza fiecărui aspect al cererii, tratând fiecare problemă în parte. Cu toate acestea, au existat situații în care modul de abordare nu a fost suficient de serios, ceea ce a generat nemulțumirea petiționarilor, care au revenit cu noi sesizări la sediul instituției. În acest sens, fiecare petiție se evaluează și se soluționează pe fond, chiar și atunci când este depusă de un singur cetățean, fiecare petiționar având dreptul de a primi un răspuns.

O situație relevantă referitoare la distribuția documentelor/petițiilor o constituie repartizarea acestora pe direcții/servicii pentru soluționare, conform art. 12, alin. 1, care prevede că petițiile sunt repartizate „în vederea soluționării lor de către personalul de specialitate”, prin intermediul „șefului compartimentului căruia i s-a trimis petiția, conform alin. (1) al art. 6”, în cazul nostru Serviciul Informații pentru Cetățeni și Relații Publice, Monitorul Oficial Local, Relația cu Mediul Asociativ. Acest articol mai stipulează că „funcționarii publici și persoanele angajate cu contract individual de muncă sunt obligați să soluționeze numai petițiile care le sunt repartizate conform alin. (1), având interdicția de a le primi direct de la petenți, de a interveni sau de a insista pentru soluționarea acestora în afara cadrului legal.”

Din datele statistice rezultă că au fost înregistrate 45 de documente/petiții greșit îndreptate către instituția noastră, care au fost redirecționate pentru soluționare către alte autorități sau instituții publice competente, conform dispozițiilor art. 6 din Ordonanța Guvernului nr. 27/2002, care stipulează că „petițiile greșit îndreptate vor fi trimise în termen de 5 zile de la înregistrare autorităților sau instituțiilor publice cu atribuții în rezolvarea problemelor sesizate, urmând ca petiționarul să fie informat în legătură cu această redirecționare.”

Referitor la termenele de răspuns pentru petițiile adresate, conform art. 8, alin. 1, „autoritățile și instituțiile publice sesizate au obligația de a comunica petiționarului în termen de 30 de zile de la data înregistrării petiției răspunsul, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă”, iar art. 9 prevede că „în cazul în care aspectele sesizate necesită o cercetare mai amănunțită, conducătorul autorității sau instituției publice poate prelungi termenul prevăzut la art. 8 cu maximum 15 zile.” Această decizie se comunică Serviciului Informații pentru Cetățeni și Relații Publice, Monitorul Oficial Local, Relația cu Mediul Asociativ, care va înștiința petiționarii în scris, în termen de 30 de zile de la înregistrare, despre luarea în evidență a petiției și despre prelungirea termenului de soluționare. În funcție de natura și complexitatea cererii, timpul de procesare și răspuns poate să fie diferit. În acest sens, se fac toate eforturile necesare pentru a răspunde adecvat preocupărilor exprimate de petiționari într-un termen rezonabil, atât din punct de vedere procedural, cât și al fondului. Este de menționat că, în cadrul Primăriei municipiului Hunedoara, datorită complexității anumitor petiții (exemplu: cele referitoare la disciplina în construcții, administrarea domeniului public/privat etc.), au existat situații în care termenul legal de soluționare a fost depășit.

Petiționarii ale căror petiții sunt discutate în cadrul ședințelor Consiliului local al municipiului Hunedoara au dreptul de a participa fără restricții, având posibilitatea de a prezenta petiția și informații suplimentare, astfel contribuind activ la identificarea de soluții. În perioada de referință, ședințele Consiliului local s-au desfășurat atât cu prezență fizică în sala de ședințe a instituției, cât și prin mijloace electronice, utilizând aplicația Zoom, cu prezența fizică a președintelui de ședință și a secretarului general al municipiului Hunedoara la sediul primăriei. Cu toate acestea, instituția a respectat dreptul cetățenilor de a se adresa Consiliului local prin intermediul petițiilor, care constituie un instrument esențial pentru participarea democratică și pentru controlul acestora, asigurându-se astfel că acest drept este garantat pe deplin. Principiul respectării dreptului de petiție trebuie să fie confirmat exemplar în gestionarea petițiilor de către instituție.

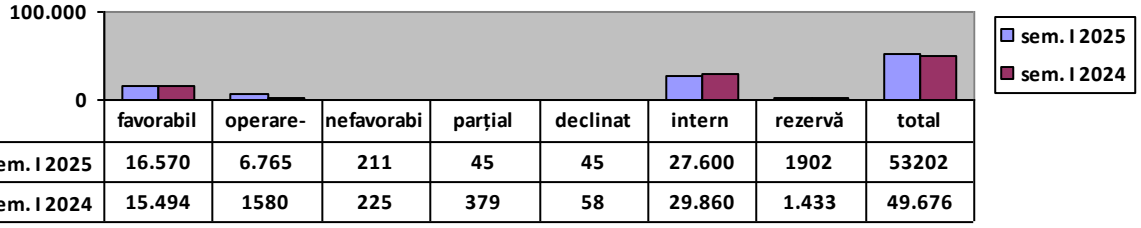
În acest context, se prezintă mai jos situația documentelor rezolvate/trimise la nivel de direcție/serviciu, în semestrul I al anului 2025.

Direcţie/serviciu/ birou	Rezolvate favorabil	Rezolvate nefavorabil	Rezolvate parţial	Declinat competenţă	Intern	Anulate	Trimise	Total
Direcția economică și subnivelele sale	3.329	64	2	0	16.136	6	17.393	36.930
Director executiv adjunct	306	0	0	0	102	0	997	1.405

Direcția Strategii Comunicare, Informații pentru Cetățeni	7.223	28	43	45	640	2	36.498	44.479
Direcția Amenajarea Teritoriului și Urbanism, Arhitect Șef și subnivelele sale	2.297	20	3	0	1.393	0	4.439	8.152
Direcția Gospodărire Urbană și subnivelele sale	492	0	1	0	283	0	638	1.414
Direcția Poliție Locală și subnivelele sale	190	0	0	0	161	0	7	358
Direcția Proiecte cu Finanțare Europeană și subnivelele sale	554	0	0	0	875	1	20	1.450
Direcția Patrimoniu și subnivelele sale	836	56	8	0	1.364	0	3.894	6.158
Serviciul Achiziții Publice și subnivelele sale	830	2	0	0	1.519	1	39	2.391
Serviciul Juridic, Administrație Publică Locală și Autoritate Tutelară și subnivelele sale	35	5	0	0	2.003	0	599	2.642
Serviciul Administrația Piețelor și subnivelele sale	0	0	0	0	82	0	88	170
Serviciul Resurse Umane Salarizare	220	3	0	0	1.520	0	1.168	2.911
Serviciul Investiții și subnivelele sale	381	8	0	0	670	0	1.754	2.813
Muzeul Castelul Corvinilor	73	2	0	0	93	0	105	273

Din analiza întregii mase de petiții/documente, rezultă că pentru un număr de 16.570 petiții/documente a fost emis un răspuns favorabil adresat petiționarilor, în timp ce 27.600 petiții/documente au fost încadrate în categoria soluționării interne. De asemenea, în cazul a 211 petiții/documente s-au formulat răspunsuri nefavorabile, 109 petiții/documente au fost rezolvate parțial, iar competența pentru 45 petiții/documente a fost declinată în favoarea altor autorități sau instituții publice. În prezent, un număr de 6.765 petiții/documente sunt în curs de soluționare.

Conform reprezentării grafice, se evidențiază o creștere a numărului de petiții/documente soluționate în mod favorabil, concomitent cu o scădere a numărului de petiții/documente rezolvate intern, precum și o creștere a celor pentru care cetățenii nu au primit un răspuns în termenul stabilit de legislația în vigoare



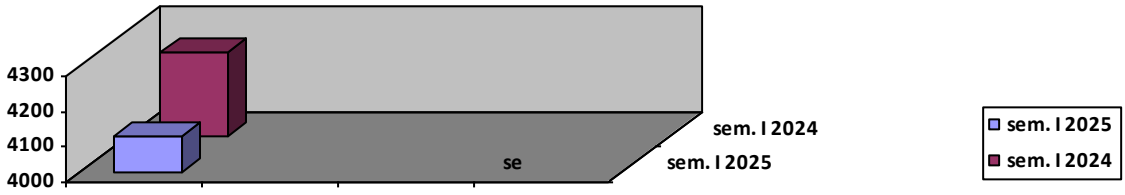
	favorabil	operare-	nefavorabi	parțial	declinat	intern	rezervă	total
sem. I 2025	16.570	6.765	211	45	45	27.600	1902	53202
sem. I 2024	15.494	1580	225	379	58	29.860	1.433	49.676

Graficul 5. Situația comparativă a modului de soluționare a petițiilor/documentelor (semestrul I – 2025, comparativ cu semestrul I – 2024)

În acest context, petiționarii și-au exprimat nemulțumirea față de lipsa răspunsurilor formulate în termenul legal și au depus plângeri prealabile la sediul instituției, în conformitate cu prevederile Legii contenciosului administrativ nr. 554/2004, cu modificările și completările ulterioare. În acest sens, considerăm inadmisibil ca răspunsurile la petiții, sesizări și alte solicitări din partea cetățenilor să depășească termenele legale stabilite, ajungând chiar la întârzieri de luni de zile. Astfel de întârzieri sunt regretabile și necesită o evaluare atentă, având în vedere identificarea soluțiilor necesare pentru a preveni situații similare în viitor.

Apariția acestor petiții nesoluționate poate fi explicată prin mai multe motive. Numărul petițiilor primite a crescut considerabil, iar multe dintre acestea necesită implicarea mai multor departamente/ instituții pentru a fi soluționate, nu doar a instituției noastre. În virtutea celor menționate, subliniem faptul că nerespectarea termenelor de soluționare a petițiilor constituie abatere disciplinară, sancționată conform prevederilor art. 492 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare.

Analiza datelor colectate din sistemul informatic indică faptul că un număr de 4.102 documente au fost soluționate cu depășiri ale termenului legal de soluționare (peste 30 de zile) în perioada 01.01.2025 – 30.06.2025, comparativ cu semestrul I al anului 2024 (01.01.2024 – 30.06.2024), când au fost înregistrate un număr similar de documente soluționate.



sem. I 2025	4102			
sem. I 2024	4238			

Graficul 6. Situația comparativă a documentelor soluționate cu abateri de la termenul legal de soluționare (semestrul I 2025 comparativ cu semestrul I 2024).

Au existat, de asemenea, petiții care au fost clasate conform art. 7 din Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, cu modificările și completările ulterioare, în urma inexistenței adresei și/sau a numelui reclamantului. Este important de menționat că, deși aceste petiții au fost clasate procedural ca anonime, Primăria municipiului Hunedoara s-a autosesizat în fiecare caz și a inițiat soluționarea din oficiu, în special în situațiile în care aspectele sesizate necesitau o cercetare urgentă.

Serviciul Informații pentru Cetățeni și Relații Publice, Monitorul Oficial Local, Relația cu Mediul Asociativ a manifestat o preocupare constantă (sesizând departamentele de specialitate din cadrul instituției responsabile pentru soluționarea acestor petiții și informând conducerea executivă a instituției) pentru ca petițiile să fie soluționate cu promptitudine, în conformitate cu legea, iar răspunsurile să fie

furnizate petenților într-un interval de timp cât mai scurt posibil.

Referitor la modalitățile de transmitere a răspunsurilor la documentele/petițiile soluționate, rezultă că majoritatea acestora au fost expediate prin poștă. În această privință, facem precizarea că, în perioada 01.01.2025 – 30.06.2025, prin intermediul Serviciului Informații pentru Cetățeni și Relații Publice, Monitorul Oficial Local, Relația cu Mediul Asociativ, au fost expediate 3.055 de plicuri prin serviciul neprioritar intern, 10.817 plicuri prin serviciul neprioritar intern cu confirmare de primire și 7 plicuri prin serviciul Prioripost din clasa express intern. Comparativ, în semestrul I al anului 2024, s-au expediat 2.772 plicuri prin serviciul neprioritar intern, 33.558 plicuri prin serviciul neprioritar intern cu confirmare de primire, 4 plicuri prin serviciul Prioripost din clasa express intern și 4 plicuri prin serviciul neprioritar extern cu confirmare de primire.

În ceea ce privește activitatea de relații cu publicul, precizăm că aceasta s-a desfășurat prin intermediul Serviciului Informații pentru Cetățeni și Relații Publice, Monitorul Oficial Local, Relația cu Mediul Asociativ, atât în mod direct, cât și telefonic, asigurând astfel o interfață eficientă între cetățeni și instituție printr-un proces de comunicare agreabil, decent și profesional. În contextul importanței asigurării transparenței în relațiile primăriei cu cetățenii, serviciul desfășoară o serie de activități menite să sprijine și să ajute cetățenii.

Conform prevederilor Anexei nr. 1 la Codul administrativ, aprobat prin Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 57/2019, cu modificările și completările ulterioare, Serviciul Informații pentru Cetățeni și Relații Publice, Monitorul Oficial Local, Relația cu Mediul Asociativ a asigurat, în perioada de referință, organizarea și publicarea documentelor în format electronic în Monitorul Oficial Local. Formatul electronic al Monitorului Oficial Local este disponibil pe pagina de internet a instituției, la adresa www.primariahunedoara.ro (http://www.primariahunedoara.ro), unde acesta poate fi accesat ca etichetă distinctă în prima pagină a meniului, în partea dreaptă, și, de asemenea, prin intermediul linkului https://emol.ro/hunedoara-hd/ (https://emol.ro/hunedoara-hd/).

Activarea etichetei MONITORUL OFICIAL LOCAL deschide șase subetichete:

a) STATUTUL UNITĂȚII ADMINISTRATIV-TERITORIALE - care cuprinde informații relevante referitoare la statutul unității administrative.

b) REGULAMENTELE PRIVIND PROCEDURILE ADMINISTRATIVE - în care sunt publicate regulamentele ce conțin măsuri metodologice, organizatorice, termenele și circulația proiectelor de hotărâri ale autorității deliberative, precum și regulamentele referitoare la măsurile metodologice, organizatorice, termenele și circulația proiectelor de dispoziții ale autorității executive.

c) HOTĂRÂRILE AUTORITĂȚII DELIBERATIVE - unde sunt publicate actele administrative adoptate de consiliul local, atât cele cu caracter normativ, cât și cele cu caracter individual; în acest spațiu au fost publicate Registrul pentru evidența proiectelor de hotărâri ale autorității deliberative și Registrul pentru evidența hotărârilor autorității deliberative. Până la data prezentului raport, în Registrul pentru evidența proiectelor de hotărâri au fost înregistrate un număr de 252 proiecte de hotărâri, iar în Registrul pentru evidența hotărârilor s-au publicat 178 hotărâri.

d) DISPOZIȚIILE AUTORITĂȚII EXECUTIVE - unde sunt publicate actele administrative emise de primar, cu caracter normativ; aici se include Registrul pentru evidența proiectelor de dispoziții ale autorității executive și Registrul pentru evidența dispozițiilor autorității executive. În perioada 01.01.2025 – 30.06.2025, în Registrul pentru evidența proiectelor de dispoziții s-au înregistrat un număr de 1.410 proiecte, iar în Registrul pentru evidența dispozițiilor s-au publicat 1.410 dispoziții.

e) DOCUMENTE ȘI INFORMAȚII FINANCIARE - prin care se îndeplinesc obligațiile legale privind publicarea bugetelor locale. În această secțiune s-au publicat proiectele bugetelor supuse consultării

publice, inclusiv anexele acestora, comunicări privind execuția bugetară, bugetele aprobate inclusiv anexele și situațiile financiare aferente execuției bugetare trimestriale și anuale, precum și registrul datoriei publice locale, registrul garanțiilor locale și programul de investiții publice.

f) ALTE DOCUMENTE - unde s-au asigurat publicații pentru următoarele documente:
1. Registrul privind refuzurile de a semna/contrasemna/aviza actele administrative, inclusiv obiecțiile formulate în scris cu privire la legalitate;
2. Registrul pentru consemnarea propunerilor, sugestiilor sau opiniilor referitoare la proiectele hotărârilor autorității deliberative și dispozițiile autorității executive, în cazul celor cu caracter normativ;
3. Informarea prealabilă, din oficiu, asupra problemelor de interes public care urmează să fie dezbătute de autoritățile administrației publice locale;
4. Informarea prealabilă, din oficiu, asupra proiectelor de acte administrative cu caracter normativ;
5. Publicarea minutelor în care se consemnează, în rezumat, punctele de vedere exprimate de participanți la o ședință publică;
6. Publicarea proceselor-verbale ale ședințelor autorității deliberative, în acest sens fiind publicate 16 procese verbale;
7. Publicarea declarațiilor de căsătorie, cu un număr total de 95 declarații publicate la această secțiune;
8. Publicarea oricăror alte documente neprevăzute care, la aprecierea instituției, se consideră oportun a fi aduse la cunoștința publicului.

Feedback-ul cetățenilor

Feedback-ul cetățenilor referitor la activitatea desfășurată de Primăria municipiului Hunedoara, în special în interacțiunea directă cu funcționarii de la ghișeu, este diversificată și reflectă atât aspecte pozitive, cât și aspecte negative care necesită îmbunătățiri.

Cetățenii au menționat că, în general, funcționarii de la ghișeu sunt amabili și dispuși să ajute. Mulți au apreciat profesionalismul și răbdarea acestora, subliniind că, de cele mai multe ori, angajații oferă informații clare și utile. Interacțiunea personală a fost considerată un punct forte, care contribuie la crearea unei atmosfere prietenoase și accesibile.

Cu toate acestea, s-au semnalat și probleme legate de timpii de așteptare la ghișeu. Cetățenii au exprimat frustrări în legătură cu perioadele aglomerate, când numărul de funcționari disponibili este insuficient pentru volumul de solicitări. În aceste situații, răbdarea cetățenilor este pusă la încercare, iar acest aspect ar putea fi îmbunătățit prin creșterea numărului de angajați în orele de vârf.

Un alt aspect care necesită atenție este comunicarea între cetățeni și funcționari. Deși mulți cetățeni apreciază amabilitatea angajaților, unele răspunsuri au fost considerate insuficiente sau incomplete. Îmbunătățirea procesului de formare a funcționarilor ar putea ajuta la furnizarea unor răspunsuri mai detaliate și mai rapide, aducând astfel satisfacție în rândul solicitanților.

Pentru a optimiza experiența cetățenilor la ghișeu, următoarele măsuri de îmbunătățire pot fi implementate:

1. Asigurarea unui număr adecvat de funcționari în perioadele aglomerate pentru a reduce timpii de așteptare și a îmbunătăți fluxul de muncă.

2. Organizarea de cursuri de formare pentru funcționari, axate pe comunicare eficientă, gestionarea reclamațiilor și lămurirea unor probleme specifice întâlnite frecvent de cetățeni.

3. Implementarea unui sistem de feedback (după interacțiunea cetățen – funcționar), care să permită cetățenilor să evalueze experiența la ghișeu și să ofere sugestii de îmbunătățire.

În concluzie, prin recunoașterea punctelor forte și abordarea aspectelor care necesită îmbunătățiri, Primăria municipiului Hunedoara poate transforma interacțiunea cetățean-funcționar într-o experiență mai plăcută și mai eficientă.

Feedback-ul cetățenilor referitor la activitatea desfășurată de Primăria municipiului Hunedoara a fost variat, reflectând atât aprecieri, cât și critici.

Mulți cetățeni au subliniat progresele în dezvoltarea municipiului, în special în ceea ce privește lucrările de reabilitare energetică a clădirilor, modernizarea școlilor și îmbunătățirea transportului public local. Crearea pietonalelor a fost, de asemenea, apreciată, contribuind la un mediu urban mai plăcut și mai accesibil.

Cu toate acestea, au existat și mesaje nefavorabile. Unii cetățeni au menționat că unele lucrări s-au desfășurat cu întârzieri și că lipsa de informații actualizate a dus la confuzie. La ghișeu, modul de tratare al cetățenilor a fost apreciat în general, dar s-a semnalat că timpii de așteptare ar putea fi îmbunătățiți, mai ales în perioadele aglomerate. În plus, răspunsurile primăriei au fost considerate uneori insuficiente sau întârziate, ceea ce a generat frustrare.

În concluzie, Primăria municipiului Hunedoara poate îmbunătăți semnificativ satisfacția cetățenilor prin ascultarea feedback-ului acestora și adoptarea de măsuri proactive în vederea îmbunătățirii interacțiunii cetățen – funcționar.

Concluzii

1. Creșterea volumului de petiții
   - În semestrul I, s-a observat o creștere a numărului de petiții primite, indicând o implicare mai activă a cetățenilor în procesul administrativ. Aceasta sugerează o tendință pozitivă de transparență și interes din partea cetățenilor.

2. Răspunsuri eficiente
   - Timpul de răspuns la petiții a fost îmbunătățit față de semestrele anterioare, demonstrând un angajament al instituției de a aborda solicitările cetățenilor cu promptitudine. Majoritatea petițiilor au fost soluționate în termenul legal stabilit.

3. Categorii predominante de petiții
   - Cele mai frecvente petiții au vizat aspecte legate de infrastructură, servicii publice și solicitări de informații. Aceasta subliniază nevoia de a continua investițiile în aceste domenii pentru a corespunde așteptărilor cetățenilor.

4. Necesitatea comunicării active
   - Un aspect critic identificat este necesitatea de a intensifica comunicarea cu cetățenii, astfel încât aceștia să fie informați cu privire la soluționarea petițiilor și la măsurile care se iau ca urmare a acestora.

5. Resurse
   - A fost semnalată necesitatea sporită de resurse și formare pentru personalul instituției, pentru a gestiona mai bine volumul crescut de petiții și a răspunde eficient nevoilor cetățenilor.

În concluzie, raportul privind modul de soluționare al petițiilor din semestrul I evidențiază progrese semnificative în interacțiunea Primăriei municipiului Hunedoara cu cetățenii. Este esențial ca această tendință pozitivă să fie menținută, prin consolidarea strategiilor de comunicare și prin optimizarea

proceselor interne. Aceste măsuri vor contribui la creșterea satisfacției cetățenilor și la o administrare publică mai responsabilă și mai eficientă.

Organizarea şi desfăşurarea activităţii de soluţionare a audienţelor

Printre atribuțiile serviciului se numără organizarea și desfășurarea audiențelor în cadrul Primăriei municipiului Hunedoara. Conducerea executivă a instituției asigură primirea cetățenilor în audiență conform unui program de audiențe care a fost comunicat întregului personal din subordine, fiind afișat la sediul și pe pagina de internet a instituției.

În conformitate cu prevederile art. 225 din Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 57/2019 privind Codul administrativ și ale „Procedurii cu privire la stabilirea programului de audiențe pentru conducerea Primăriei municipiului Hunedoara“, primarul și viceprimarul acordă audiențe, iar problemele ridicate de cetățeni în cadrul acestora sunt asimilate petițiilor, care sunt soluționate conform reglementărilor stabilite de Ordonanța Guvernului nr. 27/2002, având ca obiect exercitarea de către cetățeni a dreptului de a adresa autorităților publice petiții formulate în nume propriu.

Audiențele din cadrul Primăriei municipiului Hunedoara sunt înregistrate electronic la Serviciul Informații pentru Cetățeni și Relații Publice, Monitorul Oficial Local, Relația cu Mediul Asociativ, într-un registru special intitulat „Registrul de audiențe”.

Cetățenii se pot înscrie în audiență fie prin prezentare directă la sediul Primăriei municipiului Hunedoara, la Serviciul Informații pentru Cetățeni și Relații Publice, Monitorul Oficial Local, Relația cu Mediul Asociativ, fie telefonic sau prin intermediul poștei electronice.

Conform prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 27/2002, termenul pentru soluționarea petițiilor (prezentate în cadrul programului de audiențe) este de 30 de zile, cu posibilitatea de prelungire cu maximum 15 zile în cazul în care aspectele sesizate necesită o analiză mai amănunțită.

În scopul identificării mai eficiente a problemelor specifice fiecărui cetățean și pentru a sprijini cetățenii în soluționarea problemelor cu care se confruntă, primarul municipiului Hunedoara s-a implicat în organizarea audiențelor în teritoriu. Aceste întâlniri sunt însoțite de reprezentanți ai instituției cu competențe în gestionarea problemelor ridicate de cetățeni, precum și de reprezentanți ai societăților care asigură furnizarea utilităților, oferind astfel cetățenilor ocazia de a-și exprima opiniile, de a-și prezenta problemele și de a identifica modalitățile de rezolvare a acestora.

În cadrul acestor audiențe, persoanele participante au solicitat sprijin pentru rezolvarea diverselor probleme. Pentru un număr semnificativ dintre acestea, s-au primit răspunsuri de la reprezentanții instituțiilor competente în soluționarea problemelor, care au fost prezenți la fața locului.

Pentru problemele care au necesitat o cercetare detaliată sau care au intrat în sfera de competență a primăriei, cetățenii au fost îndrumați să participe la audiențele acordate la sediu, unde au fost întocmite note de audiență, care au fost înaintate spre verificare și soluționare competentă.

În perioada de referință, respectiv 01.01.2025 - 30.06.2025, au fost înscrise un număr de 178 persoane pentru audiențele desfășurate la sediul instituției.

Este de menționat că numărul persoanelor care s-au prezentat în audiență, atât la sediu, cât și în teritoriu, este semnificativ. În cazul problemelor pentru care răspunsurile nu au fost comunicate pe loc, s-au întocmit note de audiență, cu rezoluția dispusă de primar, viceprimar și secretarul general al municipiului Hunedoara. Conform solicitărilor adresate conducerii Primăriei municipiului Hunedoara,

problemele au fost soluționate pe loc, în cadrul programului de audiență, sau au fost delegați funcționari din cadrul aparatului de specialitate pentru a identifica soluțiile legale și a oferi asistență/consiliere în domeniile în care instituția noastră are competențe. În cazul în care problemele semnalate de cetățenii prezenți în audiență nu se încadrau în competența instituției, aceștia au fost direcționați către instituțiile competentă să le rezolve.

Principalele probleme semnalate de cetățeni, consemnate sub formă de note de audiență, pot fi clasificate pe următoarele domenii de interes:
- utilități, infrastructură, modernizarea drumuri și poduri, canalizare, apă;
- amenajarea locurilor de joacă și a parcurilor;
- probleme referitoare la situația terenurilor și imobilelor;
- programul de reabilitare termică a clădirilor de locuit;
- asistență și protecție socială, acordarea de ajutoare financiare sau materiale pentru depășirea unor situații dificile;
- solicitări de sprijin financiar;
- urbanism și disciplină în construcții;
- poluare fonică și regimul de funcționare al firmelor;
- solicitări de informații privind locuri de muncă;
- transport public local;
- proiecte de parteneriat;
- probleme legate de asociațiile de proprietari;
- solicitări de locuințe;
- reînnoiri de contracte.

Conform prevederilor legale în vigoare, în cadrul audiențelor se pot prezenta atât persoane fizice în nume personal (orice cetățean), cât și reprezentanți ai persoanelor juridice (organizații legal constituite). În perioada analizată, în cadrul programului de audiență s-au înscris un număr total de 348 de persoane fizice și juridice. Pentru persoanele care au participat la audiență, persoana responsabilă a întocmit, după caz, nota de audiență, care a fost distribuită departamentelor de specialitate din cadrul instituției pentru soluționare.

Majoritatea problemelor cu care se confruntă petenții se mențin (repartiții locuințe, infrastructură, lucrări de construcții), dar se observă și o creștere a educației civice a cetățenilor, astfel încât pentru problemele sociale aceștia se adresează, cu precădere, Direcției de Asistență Socială, instituție care are capacitatea și competența legală de a-i ajuta în acest sens.

Soluționarea problemelor cu care cetățenii se prezintă în audiențe, de cele mai multe ori, nu au suport legal, incluzând cereri tardive, sentințe judecătorești defavorabile, situații legate de amplasamente vechi după emiterea titlurilor, litigii între moștenitori, tulburări de posesie, nerespectarea unor clauze din contracteetc. Este de asemenea important de menționat că, în cazul problemelor și propunerilor de interes comunitar, unele dintre inițiativele cetățenilor au fost implementate (ex. reabilitarea drumurilor, eliberarea terenurilor din domeniul public ocupate abuziv, iluminatul public), fiind primite mai multe scrisori de mulțumire în acest sens.

Au fost semnalate un număr de 5 probleme pentru care s-a declinat competența, petiționarii fiind redirecționați către instituțiile competente să rezolve aceste probleme, conform prevederilor art. 6 din Ordonanța Guvernului nr. 27/2002, care stipulează că „petițiile greșit îndreptate vor fi trimise, în termen de 5 zile de la înregistrare, autorităților sau instituțiilor publice având atribuții de rezolvare a problemelor sesizate, petiționarul urmând a fi înștiințat despre aceasta.” De cele mai multe ori, acest aspect a fost comunicat direct persoanelor care s-au prezentat în audiență, fără a fi necesară întocmirea unei adrese de redirecționare. Instituțiile către care s-a declinat competența includ: Agenția Județeană pentru Ocuparea Forței de Muncă – C.O. Hunedoara, Poliția municipiului Hunedoara, Direcția de Sănătate Publică, Agenția Județeană de Prestații Sociale Hunedoara, Casa Județeană de Pensii, Inspectoratul Școlar

Județean Hunedoara, etc.

Trebuie menționat că, în anumite situații, aceeași problemă a fost delegată spre soluționare mai multor departamente competente.

Serviciul Informații pentru Cetățeni și Relații Publice, Monitorul Oficial Local, Relația cu Mediul Asociativ, prin persoana responsabilă de organizarea și desfășurarea audiențelor, s-a preocupat constant de asigurarea întocmirii notelor de audiență cu promptitudine, în conformitate cu legislația în vigoare, și de comunicarea răspunsurilor către persoanele care s-au prezentat în audiență în cel mai scurt timp posibil.

Menționăm că majoritatea răspunsurilor au fost transmise participanților la audiență în termenul legal de 30 de zile. În cazul în care direcțiile/serviciile nu au întocmit răspunsul și nu au comunicat în termenul legal au fost informați telefonic cu privire la necesitatea comunicării de urgență a răspunsului.

În situația în care instituțiile abilitate nu au transmis Primăriei municipiului Hunedoara punctul lor de vedere referitor la problemele semnalate, astfel încât răspunsul să fie comunicat în termenul legal cetățenilor, au fost întocmite și transmise adrese de revenire. Prin aceste adrese s-a solicitat, cu urgență, comunicarea răspunsului și s-a informat cetățeanul despre faptul că problemele care nu intră în sfera de competență a Primăriei municipiului Hunedoara au fost redirecționate către instituțiile competente, iar răspunsul va fi comunicat odată ce acesta va fi primit.

De asemenea, un număr relativ mic de persoane nemulțumite de răspunsul primit (excluzând solicitările referitoare la locuințe, modernizarea drumurilor, extinderea rețelelor de utilități) s-au prezentat din nou în audiență, demonstrând astfel că cetățenii au fost, în general, mulțumiți de răspunsul oferit de Primăria municipiului Hunedoara sau de instituțiile abilitate, după caz. Acest aspect se datorează și verificării tuturor problemelor ridicate în cadrul audiențelor, fiecare aspect fiind analizat cu atenție, conform prevederilor art. 5 din Ordonanța Guvernului nr. 27/2002, iar răspunsurile furnizate au inclus, aproape întotdeauna, temeiul juridic al soluțiilor oferite.

Este de subliniat că au existat cetățeni care au semnalat una sau mai multe probleme, fiecare problemă primind o atenție specială.

Referitor la modalitatea de transmitere a răspunsurilor la problemele ridicate în cadrul audiențelor, soluționate de aparatul de specialitate al Primarului, precum și la cele redirecționate către alte instituții abilitate, menționăm că marea majoritate a răspunsurilor au fost expediate prin poștă.

Concluzii

Analizând datele prezentate în raport, se poate afirma că activitatea de acordare a audiențelor de către primar, viceprimar, secretar general a fost una prolifică, un număr semnificativ de cetățeni prezentându-se în cadrul programului de audiențe în perioada analizată.

Nr. crt.	Audiență solicitată la:	Numărul de persoane care au participat la audiență
1	Dan Bobouțanu - primar	130
2	Mircea-Marcel Popa - viceprimar	9
3	Militon Dănuț Laslău - secretar general	1

Audiențele au evidențiat un interes crescut al cetățenilor de a interacționa cu administrația locală, subliniind importanța acestui canal de comunicare pentru consolidarea relației dintre primărie și cetățeni.

În acest context, majoritatea audiențelor au fost gestionate eficient, cu un timp de răspuns adecvat și soluții oferite fie pe loc, fie în termenul stabilit, ceea ce sugerează o îmbunătățire a capacității instituției de a soluționa problemele cetățenilor. Activitatea de audiențe a fost percepută pozitiv de către cetățeni, contribuind astfel la creșterea transparenței și a încrederii în instituția publică, aspecte esențiale pentru o bună administrare la nivel local.

În concluzie, activitatea de audiențe a Primăriei municipiului Hunedoara se dovedește a fi un instrument valoros pentru facilitarea comunicării între cetățeni și administrația locală. Este esențial ca aceste audiențe să fie menținute și dezvoltate continuu pentru a răspunde eficient nevoilor cetățenilor, promovând totodată transparența și încrederea în instituțiile publice. Prin implementarea unor bune practici și îmbunătățiri constante, primăria poate contribui la crearea unei administrații mai eficiente și mai receptive.

Situaţia privind modul de soluţionare a cererilor de informaţii de interes public

„Accesul liber și neîngrădit al persoanei la orice informații de interes public constituie unul dintre principiile fundamentale ale relațiilor dintre persoanele fizice și autoritățile publice, în conformitate cu Constituția României, republicată, și cu documentele internaționale ratificate de Parlamentul României”, astfel cum este stipulat la art.1 din Legea nr. 544/2001, cu modificările și completările ulterioare.

Prezentul raport este întocmit în conformitate cu prevederile art. 27 din Normele metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public.

Accesul la informațiile de interes public se realizează din oficiu sau la cerere, prin intermediul persoanelor responsabile cu informarea publică directă din cadrul instituției, care asigură îndeplinirea activităților de informare publică, conform reglementărilor prevăzute de Legea nr. 544/2001, Hotărârea Guvernului nr. 123/2002, cu modificările și completările ulterioare, precum și a Dispoziției primarului municipiului Hunedoara.

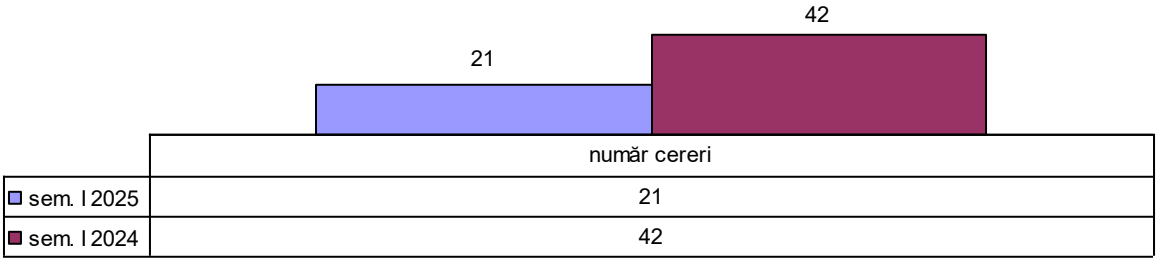
În conformitate cu prevederile art. 5 alin. 4 din Legea nr. 544/2001, privind liberul acces la informațiile de interes public, accesul la informațiile menționate a fost asigurat, în perioada analizată, prin:
a) publicarea pe pagina de internet a instituției, accesibilă la adresa: www.primariahunedoara.ro (http://www.primariahunedoara.ro).

Pentru facilitarea redactării solicitărilor de informații de interes public și a reclamațiilor administrative, au fost puse la dispoziția cetățenilor, gratuit, formulare tip.

Organizarea şi desfăşurarea activităţii de soluţionare a cererilor de informaţii de interes public

În perioada 01.01.2025 - 30.06.2025, numărul total de solicitări înregistrate a fost de 21, dintre care 17 solicitări au fost soluționate prin furnizarea informațiilor solicitate, conform art. 6 din Legea nr. 544/2001, care stipulează că „orice persoană are dreptul să solicite și să obțină de la autoritățile și instituțiile publice, în condițiile prezentei legi, informațiile de interes public.” De asemenea, pentru două solicitări, răspunsul a fost nefavorabil, întrucât informațiile solicitate nu se încadrau în prevederile legii, fiind soluționate în conformitate cu Ordonanța Guvernului nr. 27/2002, privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, cu modificările și completările ulterioare. În prezent, două solicitări sunt în curs de soluționare.

În graficul următor se poate observa o scădere a numărului de solicitări de informații publice.



Graficul 7. Situația comparativă a numărului de cereri de informații de interes public înregistarte în perioada de referință (semestrul I 2025 comparativ cu semestrul I 2024).

În perioada menționată, s-a înregistrat un număr semnificativ de solicitări de informații de interes public, care au fost rezolvate verbal. În acest context, conducerea Primăriei municipiului Hunedoara a implementat un program specific pentru relațiile cu publicul, afișat la sediul instituției și care evidențiază prelungirea programului după orarul de funcționare.

Conform art. 6 alin. (1) din Legea nr. 544/2001, privind liberul acces la informațiile de interes public „orice persoană are dreptul să solicite și să obțină de la autoritățile publice informațiile de interes public.” Referitor la tipologia solicitantului care a adresat cereri de informații de interes public în anul 2025, avem următoarea distribuție:
a) numărul de solicitări adresate de persoane fizice: 15
b) numărul de solicitări adresate de persoane juridice: 7

În ceea ce privește intervalul de timp în care Primăria municipiului Hunedoara a dat curs solicitărilor de informații de interes public în perioada analizată, conform art. 7 alin. (1) din Legea nr. 544/2001 „instituțiile publice au obligația să răspundă în scris la solicitările de informații de interes public în termen de 10 zile sau, după caz, în cel mult 30 de zile de la înregistrarea solicitării, în funcție de dificultatea, complexitatea, volumul lucrărilor de documentare și de urgența solicitării.” În cazul în care durata necesară pentru identificarea și difuzarea informațiilor solicitate depășește 10 zile, răspunsul va fi comunicat solicitantului în maximum 30 de zile, cu condiția ca acesta să fie înștiințat în scris despre acest fapt în termen de 10 zile. Analizând toate solicitările formulate în temeiul prevederilor Legii nr. 544/2001, constatăm că s-a respectat termenul de 10 zile sau, după caz, termenul de 30 de zile de la data înregistrării cererii.

Referitor la modalitatea de adresare a solicitărilor înregistrate în anul 2025, cetățenii au adoptat predominant metoda comunicării prin intermediul e-mailului, în timp ce, pentru două cereri pe suport de hârtie, adresantul s-a prezentat personal la sediul instituției pentru înregistrarea acestora la Serviciul Informații pentru Cetățeni și Relații Publice, Monitorul Oficial Local.

Analizând situația cererilor de informații de interes public din perspectiva timpului de răspuns, se constată că au existat un număr de 15 cereri la care s-a răspuns în termenul legal de maximum 10 zile. În privința timpului mediu de răspuns, s-a observat că 4 cereri s-au situat în jurul valorii de maximum 30 de zile, interval care se încadrează în termenul legal de soluționare a cererilor de informații de interes public.

Din punctul de vedere al modalității de soluționare a solicitărilor înregistrate în anul 2025, s-a constatat că pentru un număr de 17 cereri rezolvarea a fost favorabilă și pentru două solicitări, s-a declinat competența. În perioada de referință, nu s-au înregistrat reclamații administrative cu privire la cererile de informații publice.

Până la data redactării prezentului raport, instituția nu a fost acționată în justiție pentru nerespectarea prevederilor legale.

În privința modului în care s-a transmis răspunsul către cetățeni, am identificat următoarele situații:
- 17 răspunsuri au fost transmise prin e-mail;
- 2 răspunsuri au fost transmise prin poștă.

După cum se observă, canalul principal de transmitere a răspunsurilor este cel prin e-mail, cu un total de 17 răspunsuri expediate.

Concluzii

Analizând informațiile conținute în raport, precum și statisticile realizate în acest context, se constată că numărul cererilor de informații de interes public a scăzut semnificativ în comparație cu semestrul I din anul 2024, ceea ce sugerează o îmbunătățire a capacității de comunicare a informațiilor de interes public din cadrul instituției.

Situaţia privind modul de soluţionare a cererilor înregistrate prin intermediul telefonului Tel-verde

Telefonul Cetățeanului, numărul 0800 800 334, este un număr special apelabil gratuit, creat pentru a sprijini cetățeanul în rezolvarea problemelor cu care se confruntă, precum și pentru furnizarea informațiilor solicitate.

Acest număr a fost mediatizat prin următoarele modalități:
- afișare la sediul Primăriei municipiului Hunedoara;
- includerea acestuia pe bonul cu numărul de înregistrare eliberat la înregistrarea documentelor.

În perioada analizată, s-au înregistrat un număr semnificativ de solicitări, dintre care o parte au fost soluționate pe loc în momentul apelului, prin furnizarea de informații prompt de către funcționarul public care a preluat mesajul, în timp ce alte solicitări au fost transmise telefonic spre rezolvare direcțiilor, serviciilor sau compartimentelor de specialitate competente.

În acest interval, cele mai multe solicitări au vizat domeniul infrastructurii (modernizarea străzilor, canalizarea, aprovizionarea cu apă, gestionarea câinilor comunitari, toaletarea arborilor, reabilitarea energetică a clădirilor, etc), semn că s-au realizat numeroase lucrări care afectează cetățenii.

Structurat pe domenii de interes, conținutul solicitărilor telefonice se prezintă astfel:
- utilități – apă, canalizare, modernizare drumuri, asfaltare, betonare drum, reparații drumuri cu plombe asfaltice, capace de canal lipsă, locuri de parcare, tăiere și toaletare a arborilor;
- probleme de urbanism;
- iluminatul public;
- asistență socială;
- ordine publică (probleme cu vecinii, asigurarea liniștii în spațiile publice);
- câinii fără stăpân;
- repartiții locuințe, reînnoiri de contracte;
- ridicarea deșeurilor menajere, resturilor vegetale și molozului;
- probleme de ordin social (obținerea ajutoarelor sociale, ajutoare pentru încălzirea locuinței, mese la Cantina de Ajutor Social);
- verificarea stadiului documentelor depuse la sediul instituției;
- informații de interes public.

Procentul semnificativ al problemelor semnalate de cetățeni în domeniul modernizării drumurilor și

amenajării spațiilor pentru parcări sugerează o sensibilitate crescută a acestora față de calitatea serviciilor publice oferite, lucrările din domeniul infrastructurii fiind percepute ca prioritate.

De asemenea, este de remarcat faptul că cetățenii, datorită creșterii nivelului de trai, au devenit mai exigenți, sesizând o gamă variată de probleme. Reclamațiile și sesizările au acoperit un spectru diversificat, unele fiind de o complexitate mai mare, în timp ce altele au fost soluționate telefonic în aceeași zi. Domeniile cu cele mai multe reclamații au fost cele referitoare la administrarea domeniului public și privat al municipiului și urbanism. În continuare, Primăria municipiului Hunedoara își propune soluționarea problemelor din aceste domenii prin identificarea surselor financiare necesare și aprobarea noului Plan Urbanistic General.

Raportul privind transparența decizională

Anunțurile privind ședințele ordinare, extraordinare și de îndată ale Consiliului local Hunedoara, inclusiv data desfășurării, ora, locul acesteia și ordinea de zi, au fost afișate la sediul instituției, au fost publicate pe pagina web și au fost transmise mass-mediei locale în termenele legale. Astfel, în perioada ianuarie – iunie 2025, Consiliul local al municipiului Hunedoara s-a întrunit în 16 ședințe ordinare, extraordinare și extraordinare de îndată.

În perioada menționată, nu au existat ședințe care să nu fie publice. Acestea s-au desfășurat prin mijloace electronice, utilizând aplicația Zoom, cu participarea fizică a președintelui de ședință, primarului municipiului Hunedoara și a secretarului general al municipiului Hunedoara la sediul Primăriei, precum și cu participarea fizică a consilierilor locali în sala de ședințe a instituției.

Consiliul local Hunedoara nu a fost acționat în justiție pentru nerespectarea prevederilor legii privind participarea cetățenilor la procesul de elaborare a actelor normative sau la procesul decizional.

Accesul neîngrădit al cetățenilor la informațiile de interes public și participarea acestora la luarea deciziilor sunt considerate două dintre premisele fundamentale ale administrației municipale. Informația permite cetățenilor, pe de o parte, să evalueze în cunoștință de cauză acțiunile administrației și, pe de altă parte, să participe în mod avizat la dezbaterile și la luarea deciziilor care îi privesc.

Informarea publicului cu privire la drepturile sale și promovarea unei culturi de transparență administrativă sunt esențiale pentru atingerea obiectivelor legislației privind libertatea de informare. Participarea cetățenilor promovează și apără democrația, oferindu-le acestora posibilitatea de a discuta, respinge sau critica proiectele de hotărâri care nu dispun de o justificare adecvată. Pentru a asigura rezultate optime în procesul participativ, cetățenii trebuie să fie informați în avans cu privire la acțiunile publice care vor face sau care sunt deja obiect al deciziilor administrației publice. Aceasta promovează și consolidează parteneriatul între societatea civilă și administrația publică. Atunci când părerile exprimate sunt luate în considerare, cetățenii vor manifesta o încredere mai mare în actul administrativ, contribuind astfel la crearea unui climat de adeziune și implicare a comunității în procesele decizionale.

Primăria municipiului Hunedoara își propune să confere un maxim de transparență activității sale, conform prevederilor Legii nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică. Instituția urmărește ridicarea standardelor proprii pentru a se alinia așteptărilor în continuă schimbare ale cetățenilor și implicarea acestora în procesul decizional, conform Legii nr. 52/2003.

Raportul a evidențiat o creștere semnificativă a numărului de petiții primite, reflectând o implicare mai activă a cetățenilor în administrarea locală și o dorință crescută de comunicare cu Primăria. În acest sens, majoritatea petițiilor au fost soluționate în termenele legale, ceea ce demonstrează angajamentul Primăriei de a răspunde rapid cererilor cetățenilor și de a menține un standard ridicat de eficiență. Menționăm că, cele mai frecvente subiecte abordate în petiții au vizat infrastructura și serviciile

publice, subliniind prioritățile cetățenilor și necesitatea ca Primăria să continue investițiile în aceste domenii.

Cu toate că s-au înregistrat progrese în gestionarea petițiilor, există locuri unde comunicarea între Primărie și cetățeni poate fi îmbunătățită, inclusiv prin informarea cetățenilor despre stadiul petițiilor. În acest sens, este esențial ca Primăria să aloce resurse adecvate și să investească în formarea angajaților pentru a gestiona eficient volumul de petiții și a asigura soluții de înaltă calitate. Astfel, prezentul raport sugerează necesitatea de a evalua periodic procesul de soluționare a petițiilor pentru a identifica eventuale deficiențe și a ajusta procedurile în consecință.

În concluzie, raportul de soluționare a petițiilor oferă o imagine pozitivă asupra interacțiunii cetățenilor cu Primăria Municipiului Hunedoara. Cu toate acestea, este esențial să se continue îmbunătățirea proceselor interne și deschiderea către cetățeni, pentru a asigura un dialog constructiv și pentru a răspunde eficient la așteptările comunității. Aceste măsuri vor întări încrederea cetățenilor în capacitatea Primăriei de a gestiona eficient problemele și nevoile locale.

Acest raport a fost întocmit în conformitate cu prevederile art. 14 din Ordonanţa Guvernului nr. 27 din 30 ianuarie 2002, modificată de Legea nr. 233 din 23 aprilie 2002.

Publicarea pe site-ul instituției și pe panoul de afișaj al instituției a rezultatelor analizei petițiilor și a modului de soluționare poate contribui la creșterea transparenței și a încrederii cetățenilor în administrația locală.

PRIMAR,
Dan BOBOUȚANU

Director executiv,
Direcția Strategii, Comunicare,
Informații pentru Cetățeni,
Silke Oprean

Șef serviciu,
Serviciul Informații pentru Cetățeni
și Relații Publice, Monitorul Oficial Local,
Valerica Toma

Întocmit,
Toma Valerica