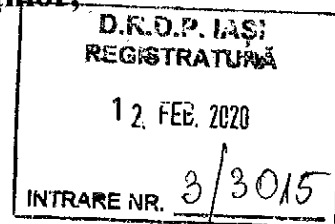




**R A P O R T**  
**privind organizarea și desfășurarea activității**  
**de primire, evidență, examinare și soluționare a petițiilor,**  
**precum și de primire a cetățenilor în audiență**  
**în anul 2019**



**A. Numărul de petiții primite: 320, din care :**

- a) 260 au constituit sesizări privind starea drumurilor;
- b) 1 a constituit reclamații împotriva personalului instituției, din care 0 confirmate;
- c) nu am avut reclamații privind încălcarea normelor de conviețuire de către personalul instituției;
- d) 15 au constituit propuneri, dintre care 14 au fost însușite și valorificate, iar 1 a fost reținută pentru valorificare în perioada următoare;
- e) 15 solicitări au fost transmise eronat, fiind redirejate către instituțiile competente;
- f) 20 au reprezentat diferite cereri;
- g) 9 au fost reveniri, cu aceeași problemă.

**B. Din totalul de petiții, au fost primite:**

- a) 152 de la Compania Națională de Administrare a Infrastructurii Rutiere din România;
- b) 108 de la persoane juridice;
- c) 60 de la persoane fizice;
- f) 45 prin poștă, 95 prin e-mail, iar 180 prin fax.

**C. Din totalul de petiții primite, 15 au fost redirecționate, pentru competență soluționare, către alte instituții abilitate ale statului.**

**D. Petițiile au fost soluționate, astfel:**

- a) 320 pozitiv sau parțial pozitiv;
- b) 0 negativ;
- c) În 15 cazuri a fost declinată competența către instituțiile abilitate;
- d) 2 au fost clasate direct.

**E. Din totalul de 111 petenți primiți în audiență:**

- a) 38 au fost consiliați de personalul de relații cu publicul;
- b) 21 au fost reîndrumați către alte instituții pentru competență soluționare;
- c) 52 au fost primiți de conducerea instituției.

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

- a) 45 pozitiv sau parțial pozitiv;
- b) 0 negativ;
- c) 0 sunt în curs de soluționare ;
- d) în 25 cazuri s-a declinat competența către alte instituții.

**G.** În cursul anului 2019 au fost înregistrate la registratura generală și la subregistraturi un număr de 59.190 de documente, provenite de la persoane juridice și persoane fizice. Documentele au fost primite sau transmise prin poștă, fax, mail și direct de reprezentanți ai persoanelor respective.

Cu privire la îmbunătățirea calității muncii și managementului în domeniu, s-a continuat aplicarea ca metodă de lucru analiza lunară a activității de soluționare a petițiilor, cu aducerea la cunoștință conducerii instituției. De asemenea, fiecare structură (birou, serviciu, departament) a fost atenționată prin e-mail care sunt petițiile cu termen limită de soluționare în următoarele cinci zile de la notificare; astfel, s-a reușit scăderea până la eliminarea petițiilor nesoluționate în termenul legal. Astfel, s-a constatat că în anul 2019 activitatea pe această linie s-a îmbunătățit față de anul 2018 și există premise favorabile îmbunătățirii sale în 2020. Un rol esențial îl va avea, pe lângă suplimentarea personalului implicat, achiziționarea unui program modern de registratură, util și eficient pentru această activitate.

---

**Șef Birou Comunicare și Relații Publice**  
**jurist Nicolae Popovici**

