BANCA NAȚIONALĂ A ROMÂNIEI 135



RAPORT

PRIVIND ACCESUL LA INFORMAȚIILE DE INTERES PUBLIC ȘI ACTIVITATEA DE SOLUȚIONARE A PETIȚIILOR

2014

© 2015. Banca Națională a României. Toate drepturile rezervate

I. Cadrul legal aplicabil activității de informare publică și celei de soluționare a petițiilor

Principiile, organizarea și desfășurarea activității de informare publică la nivelul BNR sunt stabilite în conformitate cu prevederile cadrului legal incident, respectiv ale:

- Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare

și ale

- Normei metodologice din 07.02.2002 de aplicare a Legii nr. 544/ 2001, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 123/2002.

Informație de interes public *– orice informație care privește activitățile sau rezultă din activitățile unei autorități publice sau instituții publice, indiferent de suportul ori de forma sau de modul de exprimare a informației (art. 2 lit. b din Legea nr. 544/2001).*

Exercitarea de către cetățeni a dreptului constituțional de a adresa instituțiilor publice petiții formulate în nume propriu, drept recunoscut și organizațiilor legal constituite care pot formula petiții în numele colectivelor pe care le reprezintă, este garantată de BNR, prin aplicarea principiilor statuate de prevederile:

- Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 233/2002.

Atât accesul liber al persoanelor la informațiile de interes public care privesc sau rezultă din activitatea băncii centrale, cât și activitatea de soluționare a petițiilor adresate BNR sunt gestionate prin intermediul structurii specializate în informarea publică directă a persoanelor.

Petiția *– cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris ori prin poștă electronică, pe care un cetățean sau o organizație legal constituită o poate adresa autorităților și instituțiilor publice centrale și locale, serviciilor publice descentralizate ale ministerelor și ale celorlalte organe centrale, companiilor și societăților naționale, societăților comerciale de interes județean sau local, precum și regiilor autonome (art. 2 din Ordonanța Guvernului nr. 27/2002).*

În contextul menționat, BNR a pus la dispoziția publicului următoarele instrumente destinate preluării și rezolvării solicitărilor:

- corespondența adresată în scris prin e-mail, formular on-line, fax, registratură;
- furnizarea operativă a informațiilor solicitate verbal la Punctul de informare-documentare, în măsura disponibilității imediate a acestora;
- cereri adresate și soluționate telefonic.

II. Structura raportului

Structura de bază a Raportului privind accesul la informațiile de interes public și activitatea de soluționare a petițiilor este elaborată cu respectarea prevederilor:

- *Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 123/2002;*

și ale

- *Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind activitatea de soluționare a petițiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 233/2002.*

Raportul urmarește evaluarea în sinteză a activității de informare publică, în principal pe baza:

a) numărului total de solicitări de informații de interes public și petiții;

b) numărului total de solicitări, departajat pe domenii de interes;

c) numărului de solicitări rezolvate favorabil;

d) numărului de solicitări respinse, defalcat în funcție de motivația respingerii (informații exceptate de la acces, inexistente etc.);

e) numărului de solicitări adresate în scris:

- pe suport de hârtie;
- pe suport electronic;

f) numărului de solicitări adresate de persoane fizice, respectiv juridice;

g) numărului de reclamații administrative:

- rezolvate favorabil;
- respinse;

h) numărului de plângeri în instanță:

- rezolvate favorabil;
- respinse;
- în curs de soluționare;

i) sumelor totale încasate pentru serviciile de fotocopiere a informațiilor de interes public solicitate;

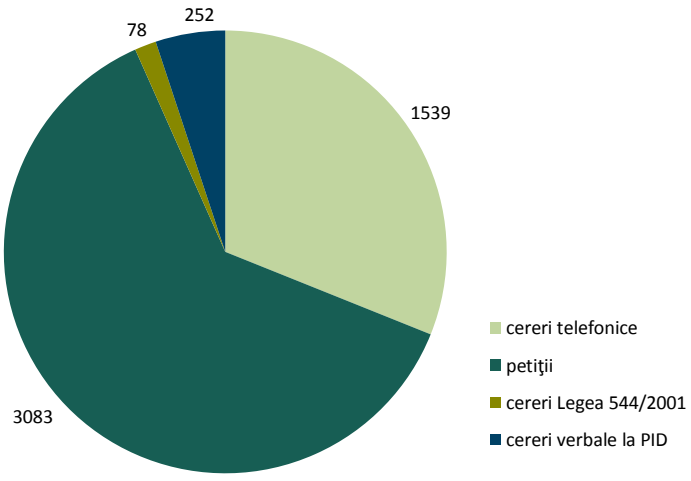
j) numărului estimativ de vizitatori ai punctului de informare-documentare.

III. Prezentarea în sumar a activității de informare publică desfășurate la nivelul anului 2014. Cereri de informații de interes public și petiții

Statistica solicitărilor de natura cererilor de informații de interes public și a petițiilor adresate BNR a evidențiat un număr de:

- 78 de cereri scrise formulate cu invocarea și gestionate cu respectarea Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare;
- 3083 de cereri scrise încadrate și soluționate potrivit Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată prin Legea nr. 233/2002, dintre care 2310 înregistrate și soluționate la nivelul centralei BNR și 773 la nivelul rețelei teritoriale a băncii, compusă din 4 sucursale regionale și 16 agenții;
- 252 de cereri verbale adresate la Punctul de informare-documentare (PID), pe parcursul programului de lucru cu publicul, respectiv luni, marți, joi și vineri în intervalul orar 8^{00}–16^{45} și, potrivit legii, o zi pe săptămână – miercuri în intervalul orar 8^{00}–18^{30};
- 1539 de cereri adresate telefonic folosind liniile puse la dispoziția publicului, prin afișare pe pagina web a instituției în cadrul secțiunii dedicate Informării publice.

Creșterea interesului publicului larg manifestat față de sursele on-line de informații, inclusiv ca rezultat al îndrumării constante oferite solicitanților de către structura specializată în informarea publică, pentru identificarea cu celeritate a unor informații de interes pe pagina web a instituției, a fost reconfirmată și în acest an, solicitările scrise și cele verbale înregistrând o comprimare numerică comparativ cu anul 2013.



GRAFIC 1
Totalul cererilor de informaţii de interes public şi al petiţiilor în anul 2014

IV. Accesul la informațiile de interes public - departajarea cererilor pe domenii de interes

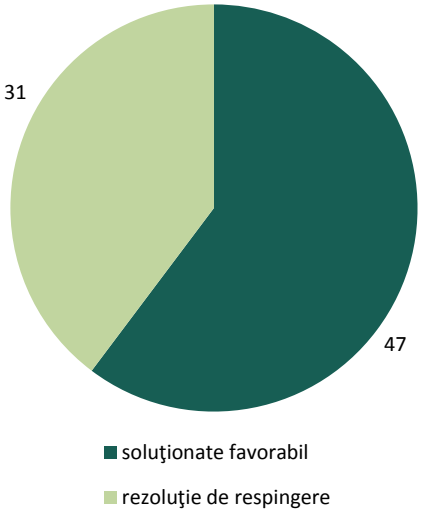
Cele 78 de solicitări de informații de interes public adresate în scris (prin poșta electronică și letric), întemeiate expres pe dispozițiile Legii nr. 544/ 2001, au vizat cu precădere următoarele domenii de interes:

- informații privind valorile unor cursuri valutare, precum și modul de calcul al acestora;
- reglementări interne și norme bancare ale unor instituții financiare supravegheate;
- informații privind entitățile înscrise în registrele BNR;
- reclamații formulate împotriva unor instituții de credit;
- informații statistice privind nivelul investițiilor străine directe și al exporturilor;
- informații privind legislația aplicabilă instrumentelor de plată și modul de completare a biletelor la ordin;
- textul unor hotărâri ale Consiliului de administrație al BNR sau al unor comunicate de presă emise de către instituție;
- informații privind nivelul dobânzii de referință a BNR și solicitări privind alte categorii de dobânzi;
- informații/reclamații privind activitatea instituțiilor financiare nebancare;
- informații privind criza economică;
- informații privind numărul de angajați și bugetul instituției;
- întrebări privind diverse comisioane/dobânzi percepute de instituțiile de credit.

V. Evaluarea modului de soluționare a cererilor de informații de interes public

Din totalul celor 78 de cereri scrise de informații de interes public formulate cu invocarea Legii nr. 544/2001:

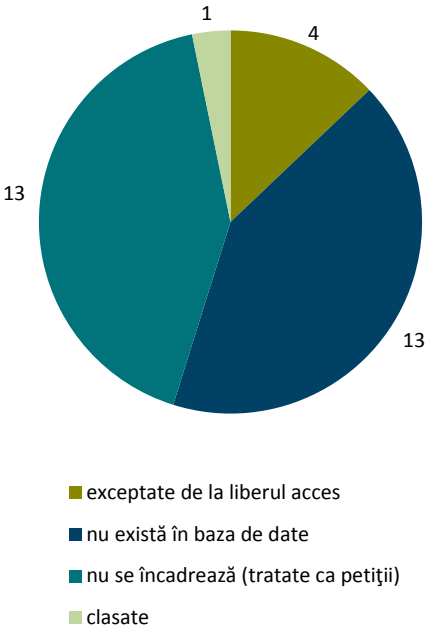
- 47 de cereri au fost rezolvate favorabil, prin furnizarea integrală sau parțială a informațiilor solicitate, dintre care două de către compartimentul specializat în relația cu presa;
- pentru 31 dintre solicitări au fost transmise rezoluții de respingere, motivate de faptul că în cazul a 4 cereri informațiile solicitate se încadrau în categoria celor exceptate de la liberul acces al cetățenilor, pentru 13 dintre cereri informațiile solicitate nu erau disponibile în baza de date a BNR, iar 13 cereri au fost tratate ca petiții în condițiile în care informațiile solicitate nu se încadrau în categoria celor expres reglementate de prevederile Legii nr. 544/2001. O singură solicitare a fost clasată, în contextul în care petentul revenea asupra unor aspecte soluționate prin corespondența anterioară, cu informarea corespunzătoare a solicitantului.



GRAFIC 2
Modul de soluţionare a cererilor de informaţii de interes public

În cazul celor 1791 de cereri formulate verbal la nivelul centralei BNR (252 adresate direct la Punctul de informare-documentare și 1539 adresate telefonic) s-a urmărit soluționarea cu promptitudine a aspectelor ridicate fie prin furnizarea informațiilor solicitate ori indicarea sursei unde informația este disponibilă (publicații BNR, website), fie, în cazul solicitărilor a căror rezolvare nu se circumscrie sferei de atribuții a băncii centrale, prin menționarea unor modalități alternative de soluționare (indicarea surselor externe, a autorităților/instituțiilor cu competențe în domeniu etc.).

În cazul cererilor complexe, pentru care nu a fost posibilă rezolvarea imediată, petenții au fost îndrumați să completeze și să depună solicitări scrise (prin e-mail, fax sau registratură).

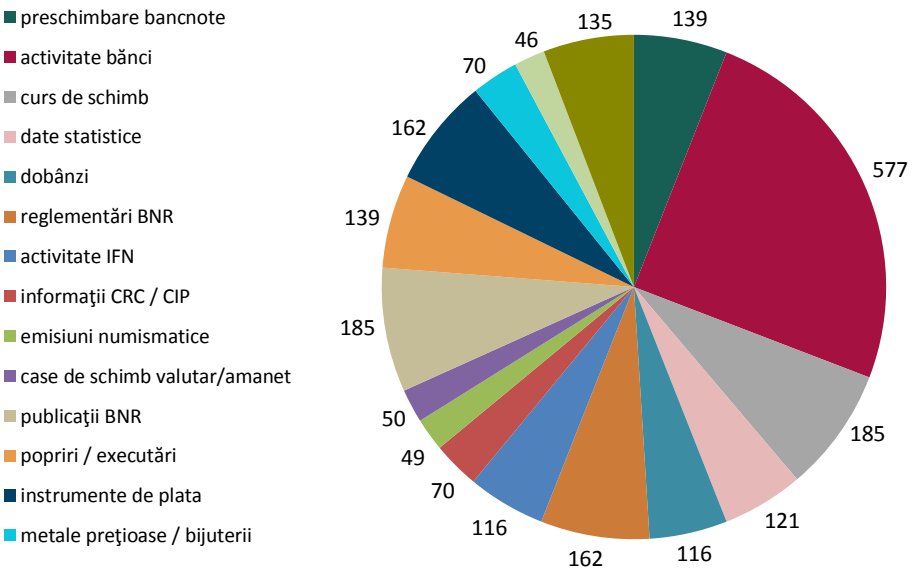


GRAFIC 2.1
Motivaţie pentru rezoluţia de respingere

VI. Analiza activității de soluționare a petițiilor - departajarea pe domenii de interes

Principalele teme care au făcut obiectul celor 2310 petiții înregistrate în anul 2014 la nivelul centralei BNR au vizat în principal următoarele domenii de interes:

- reclamații sau sesizări privind activitatea și serviciile prestate de către instituțiile aflate în sfera de reglementare, autorizare, supraveghere prudențială și/sau monitorizare statistică a băncii centrale, respectiv instituții de credit, instituții financiare nebancare, instituții de plată;
- interpretări ale cadrului legislativ emis și/sau administrat de BNR;
- evoluția cursului de schimb al monedei naționale în raport cu diverse valute cotate/necotate, prețul gramului de aur;
- informații privind instrumentele de plată, inclusiv privind circulația monedelor virtuale;
- publicațiile Băncii Naționale a României;
- solicitări privind furnizarea unor date statistice colectate și compilate de BNR;



GRAFIC 3
Departajarea petiţiilor pe domenii de interes

• informații referitoare la raportările statistice notificabile băncii centrale;

• cereri de preschimbare a bancnotelor uzate/deteriorate ori a celor a căror putere circulatorie a încetat;

• emisiunile numismatice lansate de BNR;

• nivelul diferitelor categorii de dobânzi practicate de banca centrală în relație cu entitățile din sfera sa de reglementare și supraveghere sau calculate în formă agregată pe baza raportărilor transmise băncii centrale;

• posibilitatea obținerii de credite de la sau a deschiderii unor conturi la banca centrală;

• informații privind condițiile de eligibilitate în vederea accesării unor produse de creditare de la instituții bancare sau nebancare;

• semnalarea unor situații ce decurg din derularea contractelor de creditare, din instituirea popririlor sau a altor proceduri de executare silită;

• modalitatea de interogare și/sau radiere a informațiilor din baza de date a Centralei Riscului de Credit și a Centralei Incidentelor de Plăți, precum și clarificarea regimului aplicabil acestor informații;

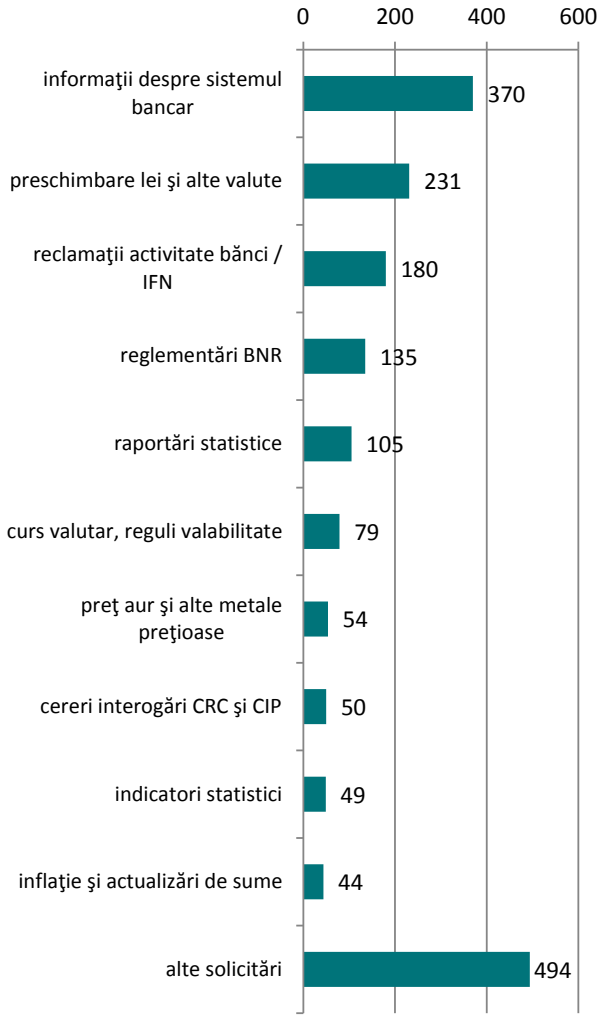
• prețul metalelor prețioase, precum și informații privind posibilitatea tranzacționării acestora la BNR;

• evaluarea unor bijuterii;

• solicitări de informații din arhiva BNR privind: valori istorice ale diferitelor cursuri de schimb, instituții financiare, titluri de valoare și obligațiuni de stat, aur sau mărci poștale confiscate, cupoane, titluri, sume de bani aflate la BNR.

VII. Activitatea de soluționarea a cererilor verbale directe adresate la Punctul de informare-documentare și a solicitărilor telefonice - departajarea pe domenii de interes

Cele 252 de cereri verbale adresate direct la Punctul de informare-documentare (PID) și 1539 de solicitări telefonice au vizat cu preponderență următoarele domenii:



GRAFIC 4
Departajarea pe domenii a solicitărilor verbale

- informații cu caracter general despre BNR, instituții de credit, IFN-uri, instituții de plată, case de schimb valutar sau alte instituții;
- cereri de preschimbare a unor însemne monetare denominate în lei sau în alte valute, retrase din circulație sau deteriorate/uzate;
- reclamații privind activitatea instituțiilor de credit, IFN-urilor, implicit a caselor de amanet și caselor de ajutor reciproc;
- solicitări de informații privind reglementările emise de BNR;
- curs valutar, „valabilitatea" cursului, cursuri pentru recalcularea unor drepturi de pensie, valute tranzacționate pe piața valutară, informații privind puterea circulatorie a unor valute;
- informații despre aur, aur financiar, lingouri de aur, metale prețioase, numismatică;
- solicitări de informații privind raportările / notificările statistice efectuate la BNR;
- cereri privind evoluția diferitelor categorii de indicatori calculați de BNR;
- cereri privind interogarea Centralei Riscului de Credit (CRC) / Centralei Incidentelor de Plăți (CIP) / Biroului de Credit;
- informații privind inflația și actualizarea unor sume de bani;
- diverse alte cereri.

VIII. Activitatea de soluționare a petițiilor la nivelul structurilor teritoriale

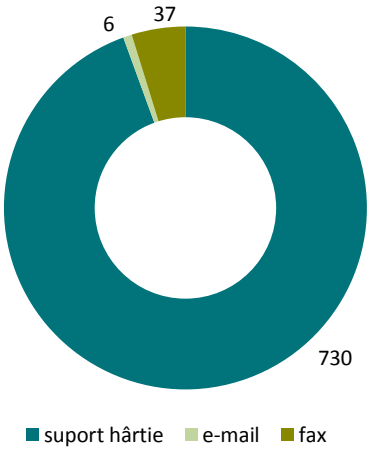
La nivelul rețelei teritoriale a Băncii Naționale a României compuse din 4 sucursale regionale și 16 agenții, au fost recepționate 857 de petiții, dintre care 773 au fost soluționate în mod direct la nivelul structurii teritoriale sesizate, restul de 84 fiind înaintate spre soluționare unor structuri din centrala BNR (dintre acestea 53 au fost redirecționate structurii specializate în informarea publică directă a persoanelor).

Din punctul de vedere al modalității de adresare a petițiilor soluționate direct (773), în anul 2014 au fost identificate:

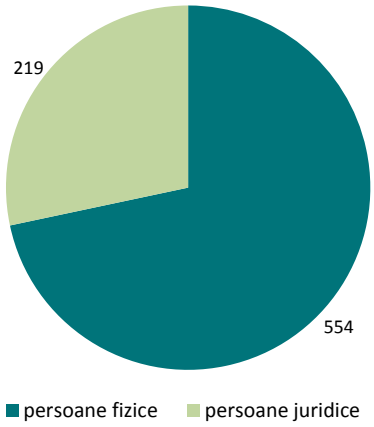
- 730 cereri pe suport hârtie (scrisori/adrese);
- 6 cereri în format electronic (e-mail);
- 37 cereri recepționate prin fax.

Din punctul de vedere al categoriilor de solicitanți, în anul 2014 s-au înregistrat:

- 554 cereri adresate de persoane fizice;
- 219 cereri adresate de persoane juridice.



GRAFIC 5
Suportul de adresare a cererilor la nivelul structurilor teritoriale



GRAFIC 5.1
Categorii de solicitanți la nivelul structurilor teritoriale

IX. Suportul de adresare a cererilor de informații de interes public și a petițiilor formulate în scris

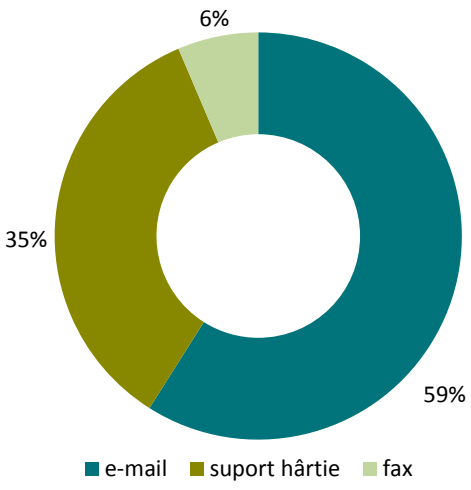
Ponderea cererilor și petițiilor adresate pe suport electronic în totalul acestora se menține pe un trend crescător și în acest an.

Din punctul de vedere al modalității de adresare a cererilor de informații de interes public formulate în scris (78), au fost identificate:

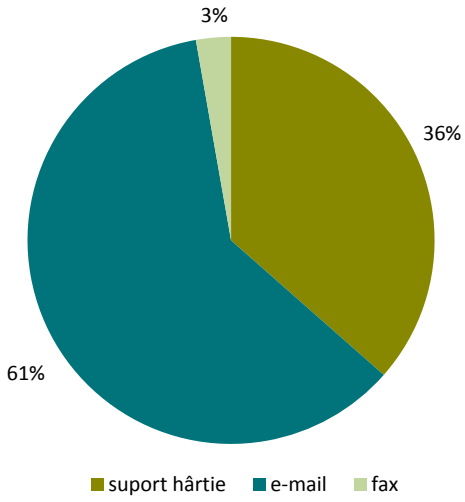
- 27 cereri pe suport hârtie (scrisori/adrese);
- 46 cereri în format electronic (e-mail);
- 5 cereri recepționate prin fax.

Petițiile scrise soluționate la nivelul centralei BNR (2310) au fost adresate astfel:

- 843 petiții pe suport hârtie (scrisori/adrese);
- 1403 petiții în format electronic (e-mail);
- 64 petiții recepționate prin fax.



GRAFIC 6
Suportul de adresare a cererilor de informaţii de interes public



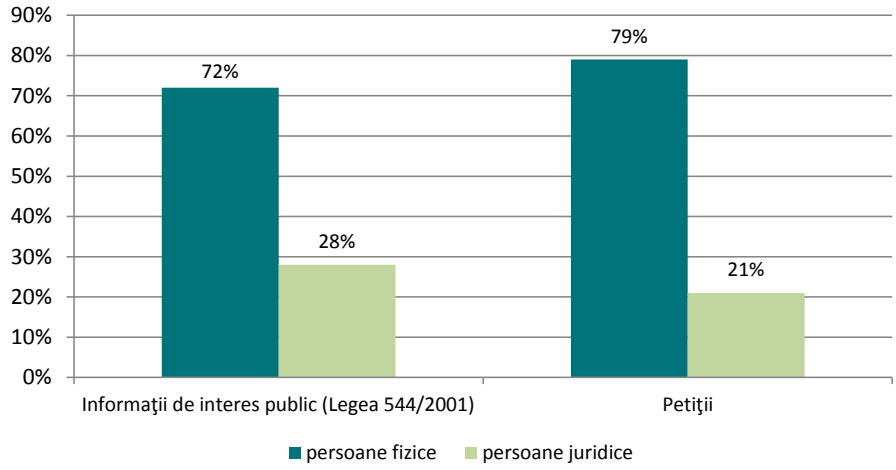
GRAFIC 6.1
Suportul de adresare a petiţiilor

X. Categorii de solicitanți de informații de interes public și petiționari

Cererile scrise de informații de interes public au fost adresate de următoarele categorii de solicitanți:

- 56 cereri adresate de persoane fizice;
- 22 cereri adresate de persoane juridice.

Petițiile recepționate în scris și soluționate la nivelul centralei BNR au fost adresate în proporție de 79% de persoane fizice și de 21% de cele juridice.



GRAFIC 7
Categorii de solicitanţi / petiţionari

XI. Reclamații administrative și plângeri în instanță

Solicitările de informații de interes public și petițiile adresate băncii centrale sunt tratate cu responsabilitate, urmărindu-se soluționarea adecvată a acestora cu respectarea procedurilor și a termenelor de răspuns stabilite de legiuitor. În acest sens, în urma procesului de analiză și soluționare a cererilor de informații de interes public recepționate în anul 2014 nu au fost înregistrate reclamații administrative formulate de persoane care să considere că dreptul privind accesul la informațiile de interes public le-a fost încălcat. Pe rolul instanțelor de judecată a fost înregistrat un singur dosar având ca obiect comunicarea de informații de interes public, soluționat de către instanța de fond prin respingerea ca neîntemeiată a acțiunii formulate de petent.

XII. Sumele încasate pentru serviciile de fotocopiere a informațiilor de interes public solicitate

Ca și în anii precedenți, în anul 2014, informațiile solicitate verbal la Punctul de informare-documentare au fost furnizate, după caz, prin preluare din publicațiile BNR sau de pe website, context în care nu au fost încasate sume pentru serviciile de fotocopiere a informațiilor publice astfel solicitate.

Numărul estimativ de vizitatori ai Punctului de informare-documentare în anul 2014 a fost de 252.