



Raport privind accesul
la informațiile de interes public
și activitatea de soluționare
a petițiilor

2012

BANCA NAȚIONALĂ A ROMÂNIEI



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

Activitatea de informare publică și de soluționare a petițiilor desfășurată la nivelul BNR este gestionată într-un cadru reglementat emis în aplicarea Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare și a Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 233/2002.

În contextul legislativ menționat, Banca Națională a României asigură accesul liber al persoanelor la informațiile de interes public pe care le produce/gestionează, precum și cadrul necesar pentru exercitarea dreptului constituțional de petiționare prin soluționarea *corespondenței scrise* adresate instituției, prin furnizarea operativă a informațiilor *solicitate verbal* la Punctul de informare-documentare, precum și prin soluționarea *cererilor adresate telefonic*. Dispozițiile legale aplicabile, instrumentele puse la dispoziția persoanelor pentru contactarea instituției, precum și rapoartele de activitate dedicate acestei componente a comunicării externe sunt expuse detaliat în cadrul secțiunii *Informare publică* din website-ul BNR (<http://www.bnr.ro/Informare-publica-7672.aspx>).

Structura raportului

Raportul privind accesul la informațiile de interes public și activitatea de soluționare a petițiilor în anul 2012 este elaborat ținând cont de structura prevăzută de Normele metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 123/2002, precum și de Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 privind activitatea de soluționare a petițiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 233/2002.

Astfel, potrivit art. 27 din Normele metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001, sinteza activității de informare publică are în vedere, în principal:

- a) numărul total de solicitări de informații de interes public;*
- b) numărul total de solicitări, departajat pe domenii de interes;*
- c) numărul de solicitări rezolvate favorabil;*
- d) numărul de solicitări respinse, defalcat în funcție de motivația respingerii (informații exceptate de la acces, inexistente etc.);*
- e) numărul de solicitări adresate în scris: 1. pe suport de hârtie; 2. pe suport electronic;*
- f) numărul de solicitări adresate de persoane fizice;*
- g) numărul de solicitări adresate de persoane juridice;*
- h) numărul de reclamații administrative: 1. rezolvate favorabil; 2. respinse;*
- i) numărul de plângeri în instanță: 1 rezolvate favorabil; 2. respinse; 3. în curs de soluționare;*
- j) costurile totale ale compartimentului de informare și relații publice;*
- k) sumele totale încasate pentru serviciile de copiere a informațiilor de interes public solicitate;*
- l) numărul estimativ de vizitatori ai punctului de informare-documentare”.*

Cereri de informații de interes public și petiții

- prezentare statistică pentru anul 2012 -

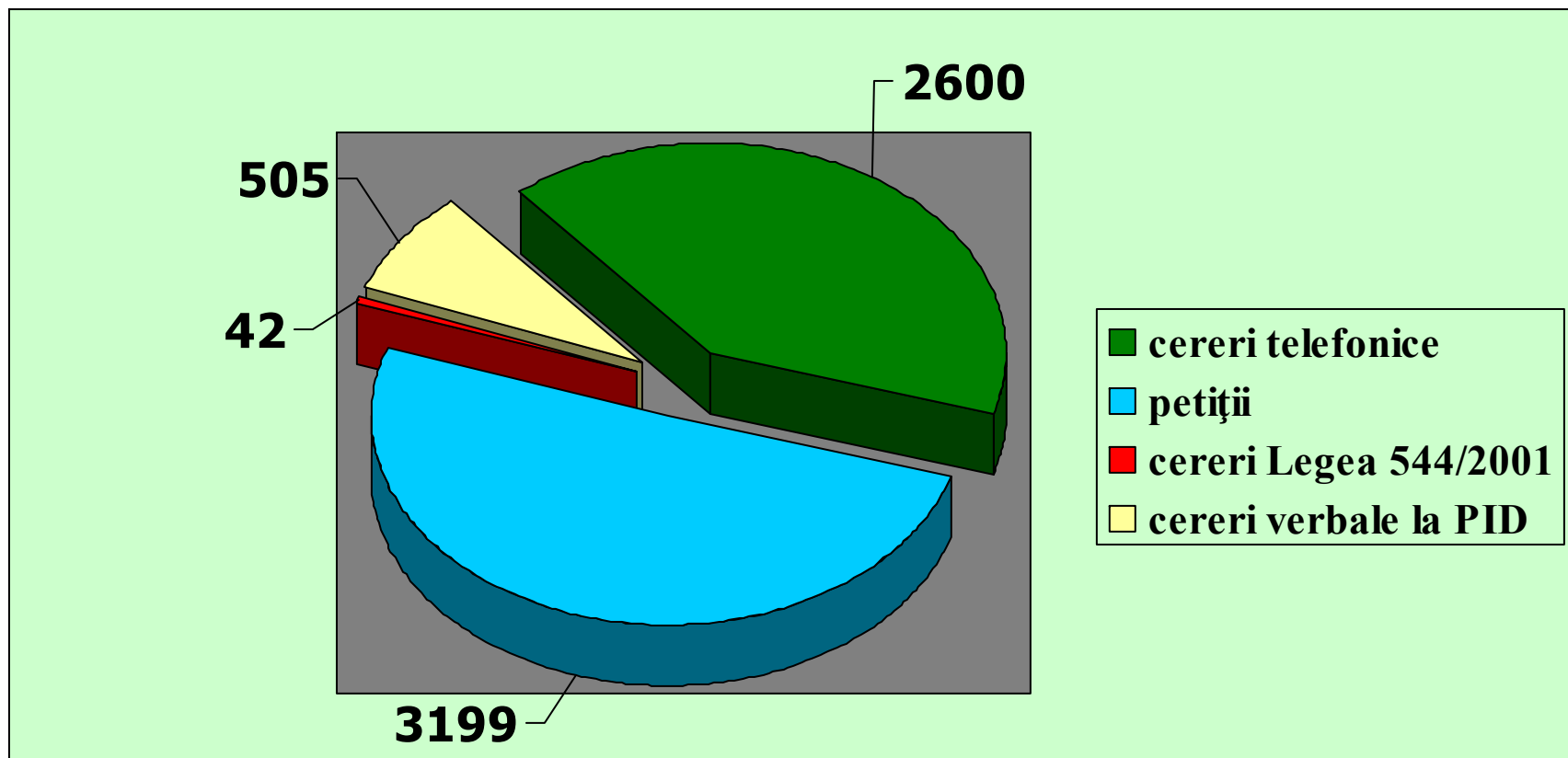
În anul 2012, solicitările adresate BNR sub forma cererilor de informații de interes public și a petițiilor, au cumulat un număr de:

- **42 cereri scrise** formulate în baza și gestionate cu respectarea Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public;
- **3199 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 2413 înregistrate și soluționate la nivelul centralei B.N.R. și 786 la nivelul structurilor teritoriale ale băncii (4 sucursale regionale și 16 agenții);
- **505 cereri verbale** adresate la Punctul de informare – documentare (PID), reprezentând o medie de 2 vizitatori/zi lucrătoare, în scădere cu 10% față de anul anterior, în contextul utilizării crescânde a poștei electronice pentru transmiterea corespondenței;
- **2600 cereri adresate telefonic** la liniile puse la dispoziția publicului (pe parcursul programului de lucru cu publicul al instituției, respectiv luni, marți, joi și vineri în intervalul 8,00 – 16,45 și, potrivit legii, o zi pe săptămână – miercuri în intervalul orar 8,00 – 18,30), afișate pe pagina web a instituției în cadrul secțiunii dedicate *Informării publice*. Acestea reprezintă o medie de 11 apeluri/zi lucrătoare (comparativ cu o medie de 22 apeluri/zi în anul 2011).

Tendința descrescătoare consemnată de volumul cererilor verbale și a celor adresate telefonic poate fi asociată și cu o creștere a nivelului de educație financiară a publicului țintă, complementară familiarizării cu conținutul paginii web, inclusiv ca rezultat al activității desfășurate de către structura specializată, în direcția informării și îndrumării utilizatorilor pentru identificarea surselor on-line de informații.

Totalul cererilor de informații de interes public și al petițiilor în anul 2012

Grafic nr. 1



Accesul la informațiile de interes public

- departajarea cererilor pe domenii de interes

Cele 42 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 următoarele domenii de interes:

- posibilitatea deschiderii de conturi ale nerezidenților în România;
- acreditivul documentar;
- sursele de creditare bancară;
- reglementări interne și norme bancare;
- activitatea instituțiilor supravegheate prudențial, respectiv monitorizate statistic;
- datoria antebelică a Germaniei față de România;
- titlurile de stat deținute de nerezidenți;
- informații statistice referitoare, în principal, la: credite acordate, investițiile străine în România, indicele prețurilor de consum, masa monetară, serviciul datoriei externe etc.;
- emisiunile numismatice disponibile la vânzare;
- posibilitatea prelucrării monedelor în circulație în scopul comercializării ca suveniruri.

Activitatea de soluționare a petițiilor

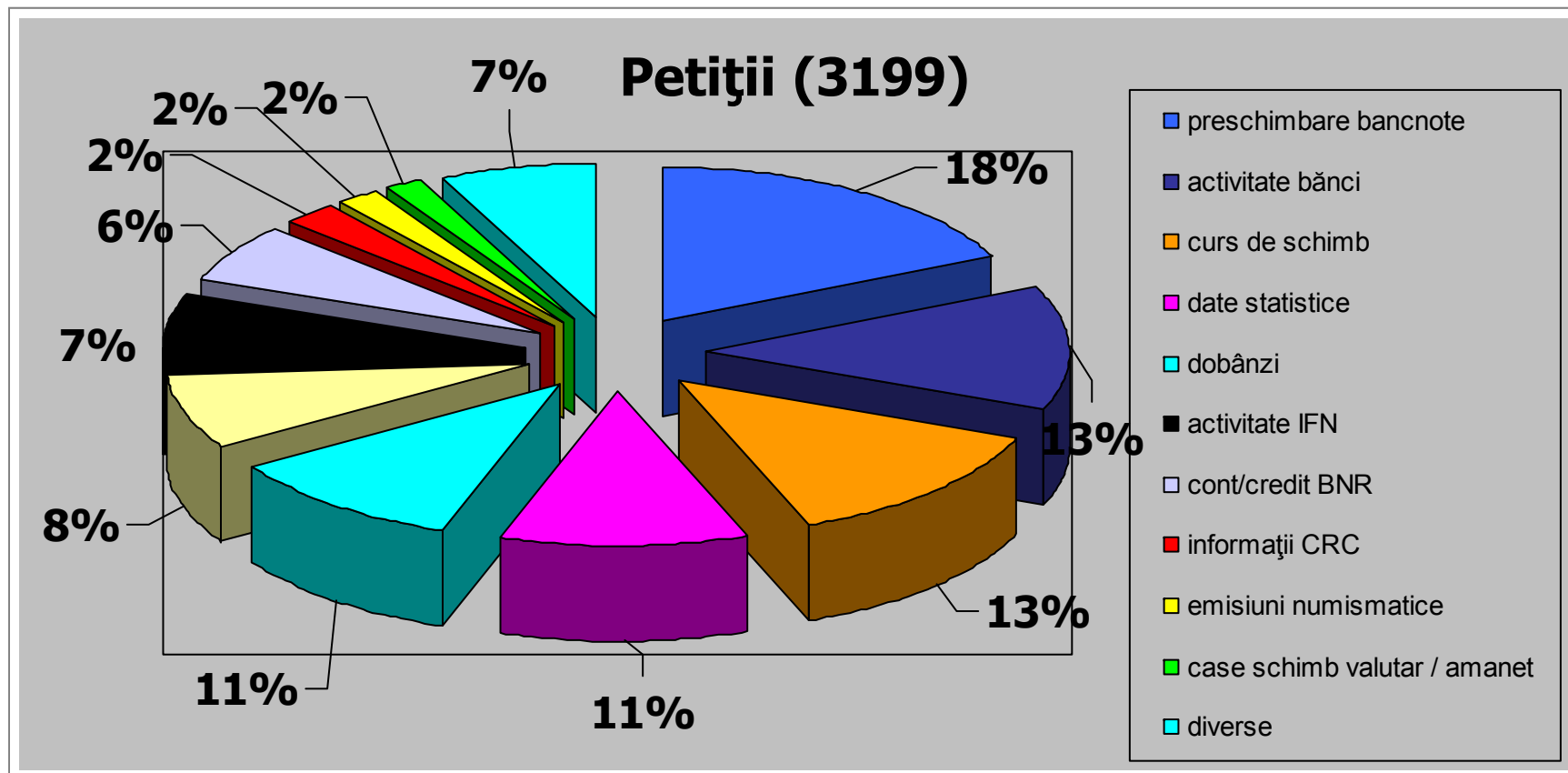
- departajarea petițiilor pe domenii de interes

Principalele teme care au făcut obiectul celor 3199 de petiții înregistrate în anul 2012 au vizat domenii de interes referitoare la:

- evoluția cursului de schimb al monedei naționale în raport cu valutele cotate;
- prețul metalelor prețioase;
- 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 primite de banca centrală;
- interpretări ale reglementărilor aplicabile instituției dobânzii legale;
- reglementări emise/interpretări ale cadrului legislativ administrat de BNR;
- informații privind înființarea diferitelor categorii de entități, cărora le sunt aplicabile inclusiv reglementări ale BNR;
- informații privind indicii prețurilor de consum și rata inflației din România și din zona euro;
- informații referitoare la raportările statistice notificabile băncii centrale;
- 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;
- sesizări cu privire la activitatea instituțiilor aflate în sfera de reglementare, autorizare și supraveghere prudențială / monitorizare statistică a băncii centrale, respectiv instituții de credit, instituții financiare nebancare, instituții de plată;
- indicatori de risc bancar;
- informații privind instrumentele de plată;
- garantarea depozitelor bancare: condiții, instituții participante la schema de garantare, plafon garantat, plata compensației;
- cereri de preschimbare a bancnotelor uzate/deteriorate ori a căror putere circulatorie a încetat;
- emisiunile numismatice ale BNR;
- tranzacții cu și investiții în aur financiar;
- actualizări de sume bănești, recalculări de pensii;
- informații privind reforma monetară din România;
- informații din arhiva BNR privind imobile, ipoteci, acțiuni, titluri de stat, casete de valori.

Departajarea petițiilor pe domenii de interes

Grafic nr. 2

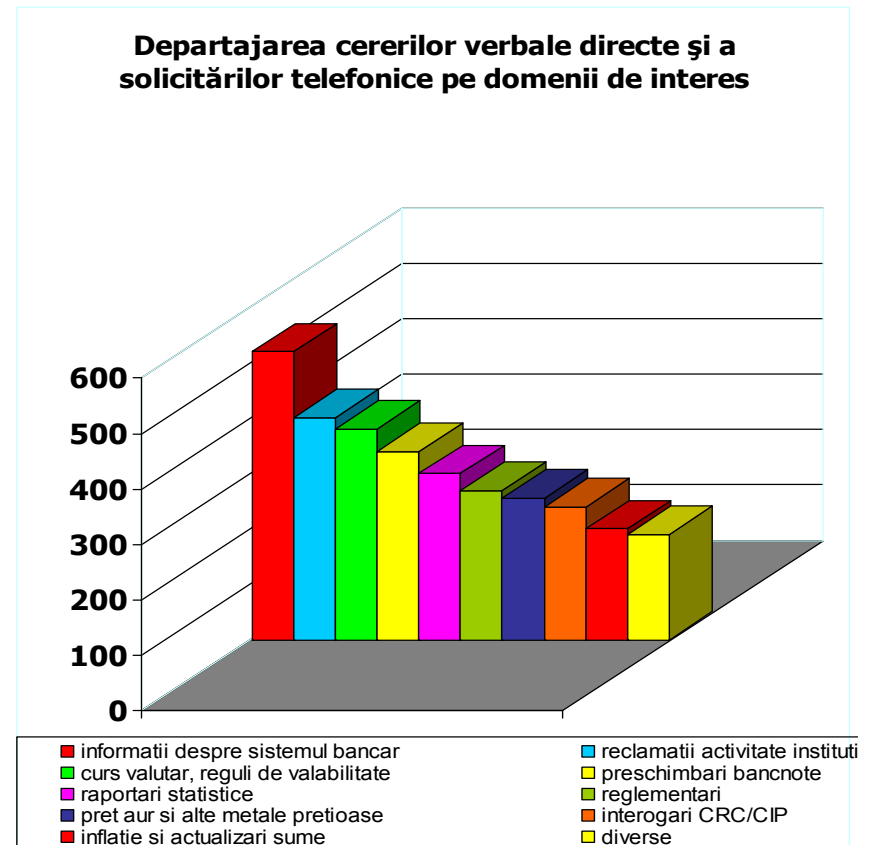


Activitatea de soluționarea a cererilor verbale directe adresate la Punctul de informare-documentare și a solicitărilor telefonice - departajarea pe domenii de interes

Grafic nr. 3

Cele 3105 cereri verbale adresate direct la PID și solicitări telefonice au vizat în principal următoarele domenii:

- evoluția cursului de schimb pentru valutele cotate / prețul metalelor prețioase;
- evoluția diferitelor categorii de indicatori calculați de banca centrală;
- sesizări cu privire la activitatea instituțiilor supravegheate formulate de clienți ai respectivelor entități;
- interpretări ale reglementărilor emise de BNR;
- raportările/notificările statistice efectuate la BNR;
- publicațiile BNR;
- condițiile de interogare CRC / Biroul de Credit / CIP;
- preschimbare bancnote/monede lei/ sau valută retrase din circulație ori deteriorate/uzate;
- diverse alte cereri.



Modul de soluționare a cererilor de informații de interes public

Din totalul de 42 cereri *scrise* de informații de interes public formulate în baza Legii nr. 544/2001, 29 cereri au fost rezolvate favorabil, prin furnizarea informațiilor solicitate. Pentru 13 dintre solicitări au fost transmise rezoluții de respingere, motivate de faptul că în cazul a 3 cereri informațiile solicitate se încadrau în categoria celor exceptate de la liberul acces public, pentru 7 dintre cereri informațiile solicitate nu erau disponibile în baza de date a BNR, iar 3 cereri au fost tratate ca petiții în contextul în care informațiile solicitate nu se încadrau în categoria celor expres reglementate de prevederile Legii nr. 544/2001.

În cazul celor 3105 cereri formulate *verbal* la nivelul centralei BNR (505 adresate direct la Punctul de informare - documentare și 2600 adresate telefonic) s-a urmărit soluționarea cu promptitudine a aspectelor ridicate fie prin furnizarea informațiilor solicitate ori indicarea sursei informației disponibile (publicații BNR, website), fie prin menționarea, după caz, a unor soluții alternative de rezolvare (indicarea surselor externe, a autorităților / instituțiilor cu competențe în domeniu etc.).

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

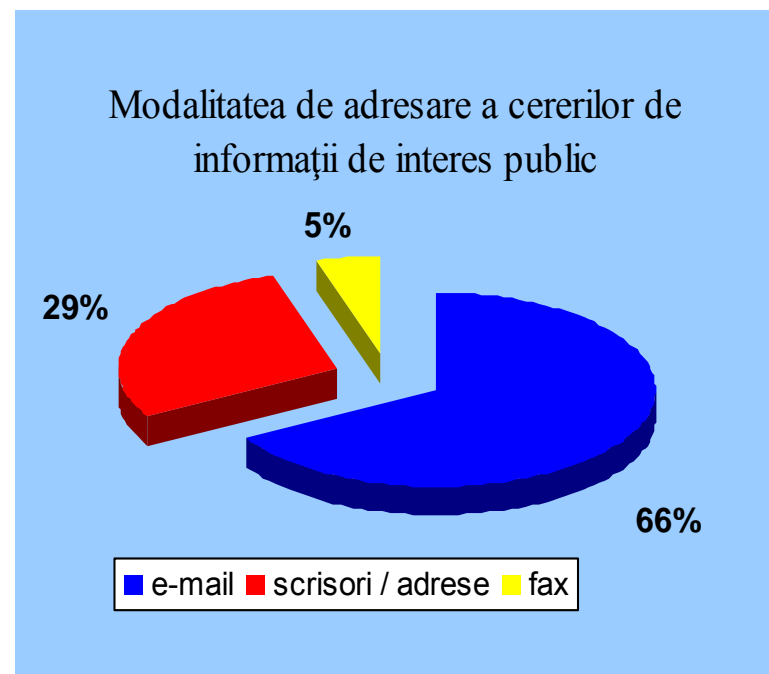
Din punctul de vedere al modalității de adresare a *cererilor de informații de interes public* formulate în scris, au fost identificate:

- 12 cereri pe suport hârtie (scrisori/adrese);
- 28 cereri în format electronic (e-mail);
- 2 cereri recepționate prin fax.

Petițiile scrise soluționate la nivelul centralei BNR (2413) au fost adresate astfel:

- 832 petiții cereri pe suport hârtie (scrisori/adrese);
- 1494 petiții în format electronic (e-mail);
- 87 cereri recepționate prin fax.

Grafic nr. 4



Categoriile de solicitanți de informații de interes public și petiționari

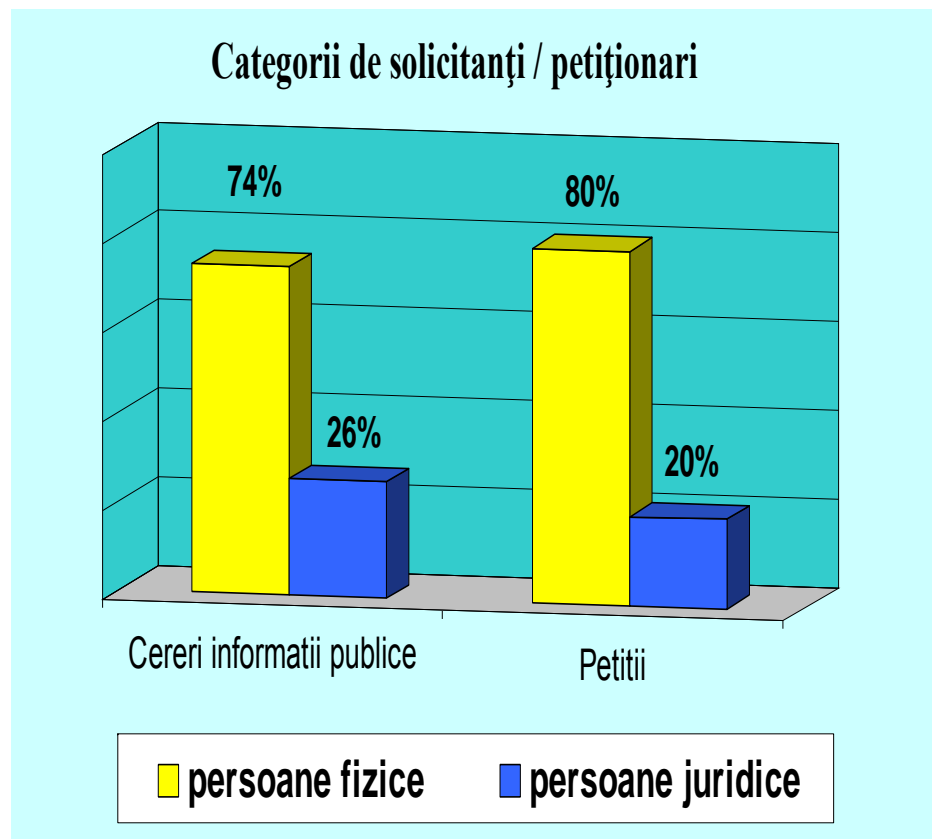
Grafic nr. 5

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

- 31 cereri adresate de persoane fizice;
- 11 cereri adresate de persoane juridice.

Petițiile recepționate în *scris* și soluționate la nivelul centralei BNR au fost adresate în proporție de 80% de persoane fizice și de 20% de cele juridice.

În cazul solicitărilor *verbale* 75% au fost formulate de persoanele fizice, ceea ce denotă preferința reprezentanților persoanelor juridice pentru accesarea informațiilor disponibile pe pagina Internet și actualizate în timp real.



Reclamații administrative

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 2012 nu au fost înregistrate reclamații administrative pentru încălcarea dreptului de acces la informațiile de interes public prin netransmiterea în termen a informațiilor solicitate sau prin furnizarea unui răspuns negativ ca urmare a unei solicitări întemeiate pe dispozițiile Legii nr. 544/2001. Excepție face transmiterea unei reclamații administrative prin utilizarea modelului propus de legiuitor, în contextul în care nu a existat o cerere inițială din partea respectivei persoane fundamentată pe Legea nr. 544/2001, iar informațiile solicitate nu se încadrau în categoria celor de interes public, această corespondență fiind tratată ca petiție și soluționată cu respectarea Ordonanței Guvernului nr. 27/2002, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 233/2002.

Sumele încasate pentru serviciile de copiere a informațiilor de interes public solicitate

Ca și în anii precedenți, în anul 2012, informațiile solicitate verbal la Punctul de Informare - documentare au fost furnizate, după caz, prin preluare din publicațiile editate sau de pe website-ul Băncii Naționale a României, 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 2012 numărul de vizitatori la Punctul de informare - documentare a fost de 505.