

Raport privind accesul la informaţiile de interes public şi activitatea de soluţionare a petiţiilor în anul 2011

BANCA NAŢIONALĂ A ROMÂNIEI

Cadrul legal aplicabil activităţii de informare publică şi celei de soluţionare a petiţiilor

Prezentul raport este întocmit în conformitate cu prevederile art. 27 din Normele metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informaţiile de interes public, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 123/2002, precum şi ale Ordonanţei Guvernului nr. 27/2002 privind activitatea de soluţionare a petiţiilor, aprobată cu modificări şi completări prin Legea nr. 233/2002.

La nivelul băncii centrale activitatea de comunicare externă pe componenta informării publice directe a persoanelor şi cea a asigurării cadrului necesar pentru exercitarea dreptului constituţional de petiţionare, se desfăşoară potrivit prevederilor Legii nr. 544/2001, cu modificările şi completările ulterioare, ale Ordonanţei Guvernului nr. 27/2002, modificată şi completată, precum şi ale reglementărilor interne, prin intermediul Serviciului Informare Publică din cadrul Direcţiei Secretariat (http://www.bnr.ro/Accesul-liber-la-informatii-de-interes-public-6392.aspx).

Sumarul activităţii

Informaţiile produse şi gestionate de banca centrală în procesul de îndeplinire a atribuţiilor şi competenţelor conferite de cadrul legal în vigoare, reglementările emise sau a căror administrare este încredinţată de legiuitor Băncii Naţionale a României, precum şi studiile, respectiv analizele elaborate de specialiştii instituţiei noastre au constituit şi în anul 2011 subiect al preocupării persoanelor fizice şi/sau juridice.

Afirmaţia este susţinută de numărul cererilor de informaţii de interes public şi petiţii înregistrate şi soluţionate în anul 2011, respectiv 11.496 (reprezentând o medie de 44 cereri/zi lucrătoare), în creştere cu aproximativ 13% faţă de anul anterior.

Dezvoltarea secţiunii din website dedicate informării publice a persoanelor

Pentru creşterea gradului de transparenţă a informaţiilor produse de banca centrală, ca şi pentru facilitarea accesului petiţionarilor interesaţi să contacteze B.N.R., în anul 2011 s-a realizat completarea informaţiilor existente pe website în cadrul secţiunii *Contact > Serviciul informare publică*. În acest sens, s-au afişat textele actelor normative aplicabile şi formularele-tip de contact (cerere de informaţii de interes public, reclamaţie administrativă), prevăzute expres de Norma metodologică de aplicare a Legii nr. 544/2001, alături de numerele de telefon, fax si adresa de e-mail puse la dispoziţie persoanelor interesate şi de rapoartele de activitate elaborate la nivelul Serviciului Informare Publică.

Demersul s-a dovedit a fi unul de succes întrucât s-a constatat statistic creşterea substanţială în anul 2011 a utilizării, preponderent prin poştă electronică, a formularului de acces la informaţii de interes public, de la o medie de 24 cereri în anii anteriori la un număr de 696 de solicitări întemeiate expres pe dispoziţiile Legii nr. 544/2011.

BNR Contacte Informare publică

Informare publică

BNR asigură accesul liber al persoanelor fizice şi juridice la informaţiile de interes public al căror conţinut se referă la activitatea sa, precum şi exercitarea dreptului constituţional de petiţionare, conform prevederilor legale aplicabile.

Rapoarte de activitate: 2010, 2009, 2008, 2007, 2006, 2005, 2004

Posibilităţi de contactare:

Cerere-tip de acces la informaţii de interes public

În cazul în care consideraţi că dreptul de acces la informaţii de interes public v-a fost încălcat, puteţi recurge la următoarele căi de contestare:

- Reclamaţie administrativă tip 1 (pentru primirea unui răspuns negativ)
- Reclamaţie administrativă tip 2 (pentru neprimirea informaţiilor solicitate în termenul legal de soluţionare);

Formular petiţie on-line

Cererile/ petiţiile1 adresate în scris BNR se pot transmite prin:

Poşta : Bucureşti, strada Lipscani nr. 25, sector 3, cod poştal 030031 ;

Fax : 021 312 38 31;

E-mail: Info@bnro.ro

Depunere la Registratura BNR situată în Bucureşti, strada Lipscani nr. 16. sector 3 ; program de luni – vineri, cu excepţia zilelor de sărbatoare legală, între orele 8:00 – 16:15.

Cereri de informaţii de interes public şi petiţii
- prezentare statistică pentru anul 2011 -

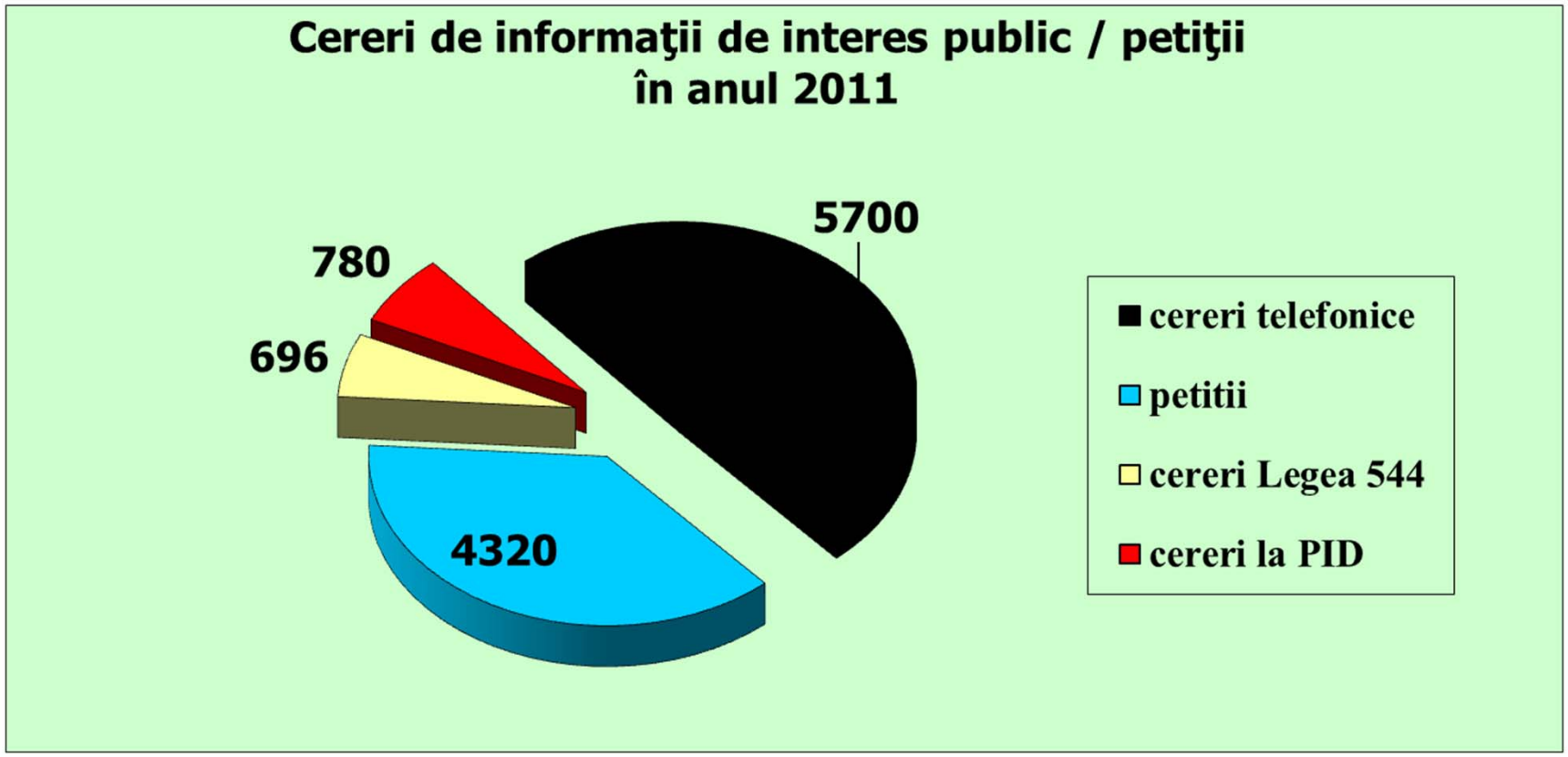
- 696 cereri formulate în baza Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informaţiile de interes public, faţă de 25 înregistrate în anul 2010;

- 4320 cereri scrise, încadrate şi soluţionate potrivit prevederilor Ordonanţei Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activităţii de soluţionare a petiţiilor, aprobată prin Legea nr. 233/2002, dintre care 2389 înregistrate şi soluţionate la nivelul centralei B.N.R. şi 1931 la nivelul structurilor teritoriale ale băncii (4 sucursale regionale şi 16 agenţii).

- 780 cereri verbale adresate la Punctul de informare – documentare (PID), reprezentând o medie de 3 vizitatori/zi lucrătoare, în scădere cu 10% faţă de anul anterior, situaţie determinată, în principal, de dezvoltarea paginii web şi actualizarea în timp real a informaţiilor disponibile on-line ;

- 5700 cereri adresate telefonic, reprezentând o medie de 22 apeluri/zi, în creştere cu 4% faţă de 2010.

Grafic nr. 1 privind totalul cererilor de informaţii de interes public şi al petiţiilor (11.496)



Accesul la informaţiile de interes public - departajarea cererilor pe domenii de interes

Cele 696 de solicitări de informaţii de interes public, întemeiate expres pe dispoziţiile Legii nr. 544/2001 şi recepţionate în scris (e-mail şi letric) au vizat următoarele domenii de interes:

- Solicitări vizând normele interne de creditare ale unor instituţii de credit;
- Solicitări privind modul de aplicare a reglementărilor BNR de către instituţiile de credit;
- Consultarea Centralei Riscului de Credit;
- Solicitări privind organele de conducere al unor instituţii de credit;
- Solicitări privind informaţii statistice communicate de BNR.

În anul 2011, în contextul completării mijloacelor puse la dispoziţia publicului pe website, s-a constatat statistic creşterea utilizării şi prin poştă electronică a formularului de acces la informaţiile de interes public (de la o medie de 24 cereri în anii anteriori, la un număr de 696 solicitări în 2011).

Activitatea de soluţionare a petiţiilor - departajarea petiţiilor pe domenii de interes

Principalele teme care au făcut obiectul celor 4320 de petiţii înregistrate pe întreg parcursul anului 2011 au vizat domenii diferite de interes, dintre care amintim:

- evoluţia cursului de schimb al monedei naţionale în raport cu diferite valute pentru perioade diverse, cuprinse între anul 1950 până în prezent;

- nivelul diferitelor categorii de dobânzi practicate de banca centrală sau calculate în formă agregată pe baza raportărilor efectuate de entităţile aflate în sfera sa de reglementare şi supraveghere prudenţială / monitorizare în scop statistic, inclusiv interpretări ale reglementărilor aplicabile instituţiei dobânzii legale;

- reglementări emise şi interpretări ale legislaţiei administrate de banca centrală;

Departajarea petiţiilor pe domenii de interes (continuare):

- informaţii privind înfiinţarea diferitelor categorii de entităţi, cărora le sunt aplicabile reglementări ale Băncii Naţionale a României (case de amanet, case de ajutor reciproc, case de schimb valutar etc.);

- modalitatea de interogare şi/sau radiere a informaţiilor din baza de date a Centralei Riscului de Credit şi a Centralei Incidentelor de Plăţi; clarificarea regimului aplicabil informaţiilor gestionate de bazele de date de risc bancar / de incidente de plăţi;

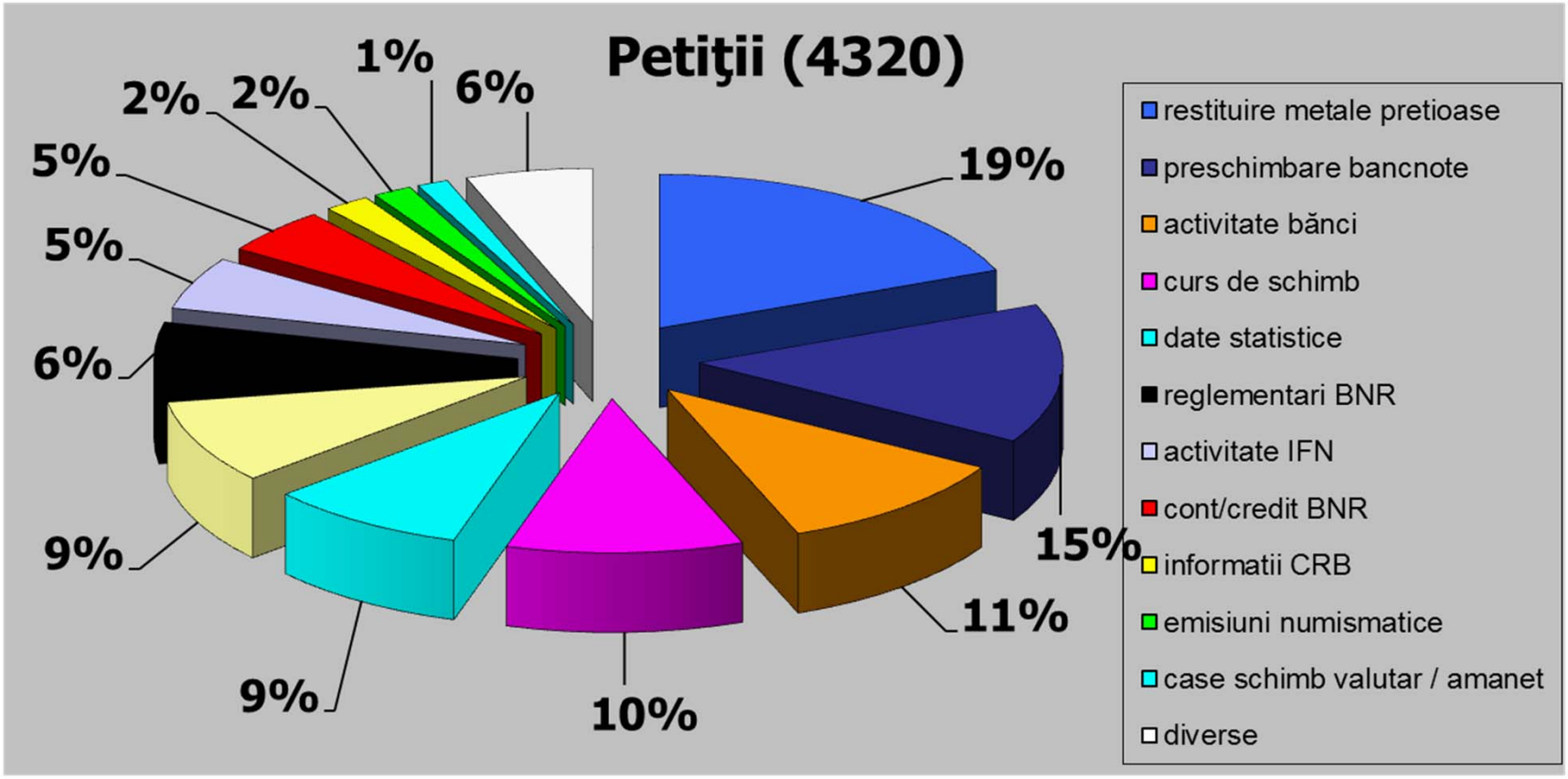
- informaţii referitoare la raportările statistice notificabile băncii centrale;

- sesizări cu privire la activitatea instituţiilor aflate în sfera de reglementare, autorizare şi supraveghere prudenţială / monitorizare statistică a băncii centrale, respectiv instituţii de credit, instituţii financiare nebancare;

- diverse date statistice calculate de B.N.R.;

- cereri de preschimbare a bancnotelor uzate, deteriorate ori a căror putere circulatorie a încetat.

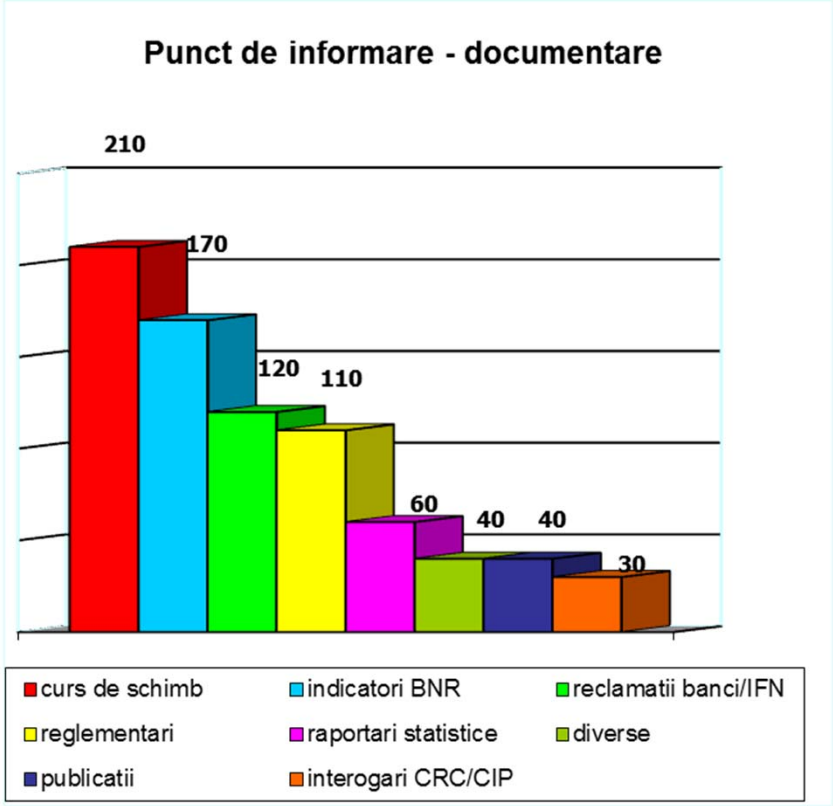
Grafic nr. 2 privind departajarea petiţiilor pe domenii de interes



Activitatea în cadrul Punctului de informare – documentare (PID)

Departajarea pe domenii a celor 780 de cereri adresate verbal la PID:

- 210 cereri privind cursul de schimb pentru diferite valute;
- 170 cereri privind evoluţia diferitelor categorii de indicatori calculaţi de banca centrală;
- 120 cereri privind posibilitatea reclamării activităţii instituţiilor de credit / IFN-urilor, formulate de clienţi ai respectivelor instituţii;
- 110 cereri privind interpretări ale reglementărilor emise de BNR;
- 60 cereri privind raportările / notificările statistice efectuate la BNR;
- 40 cereri privind publicaţiile BNR;
- 30 cereri privind condiţiile de interogare CRC / Biroul de Credit / CIP;
- 40 cereri diverse.

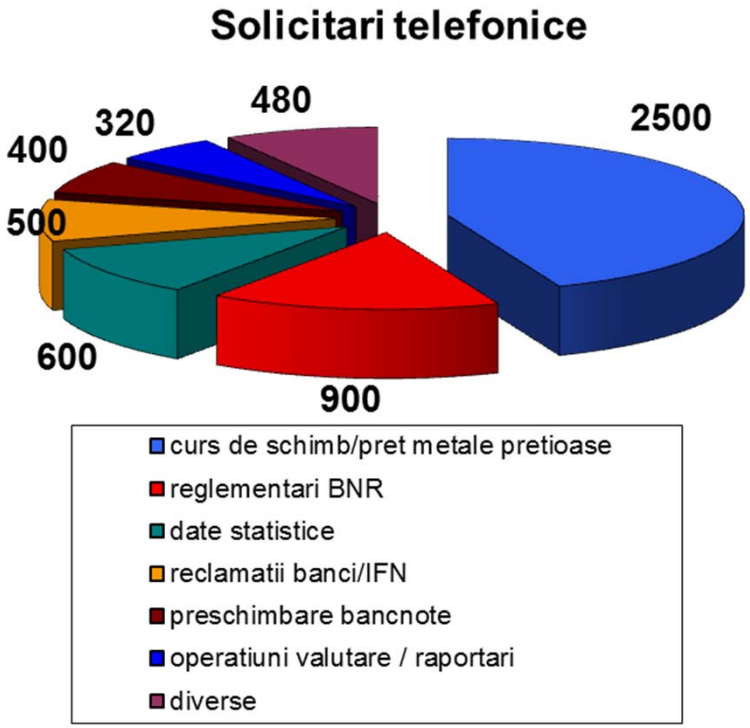


Raport privind activitatea de informare publică în anul 2011

Solicitări adresate telefonic

Departajarea pe domenii de interes a celor 5700 de cereri telefonice:

- 2500 cereri privind cursul de schimb pentru diferite valute, preţul aurului / argintului / platinei;
- 900 cereri privind reglementări ale BNR;
- 600 cereri privind date statistice calculate de banca centrală;
- 500 cereri ale clienţilor instituţiilor de credit / IFN-urilor privind posibilitatea formulării unor sesiyări împotriva respectivelor instituţii;
- 400 cereri privind posibilitatea preschimbării bancnotelor deteriorate, uzate sau a celor denominate;
- 320 cereri privind efectuarea operaţiunilor valutare, raportări statistice către BNR;
- 480 diverse cereri / sesizări / propuneri (cumpărare/vânzare aur şi bijuterii, garantare depozite bancare, informaţii website etc.)



Modul de soluţionare a cererilor de informaţii de interes public

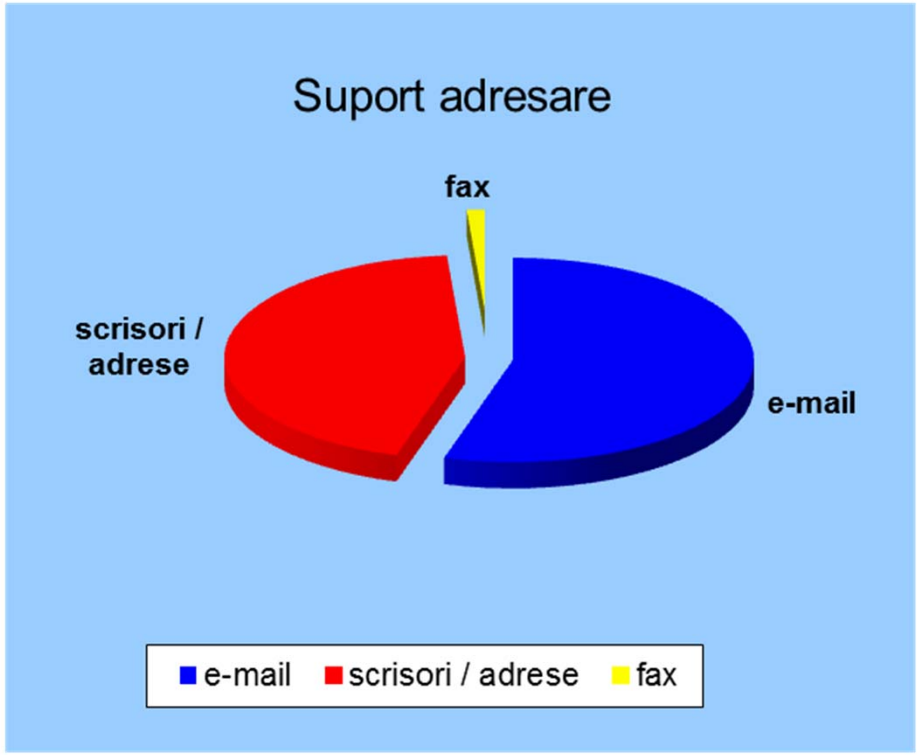
Din numărul total de 696 cereri de informaţii de interes public formulate în scris în baza Legii nr. 544/2001, 76 cereri au fost rezolvate favorabil, iar în cazul celorlalte 620, au fost transmise rezoluţii de respingere, întrucât informaţiile solicitate se încadrau în categoria informaţiilor exceptate de la liberul acces public.

Totodată, cele 6480 cereri de informaţii de interes public formulate verbal (780 adresate la Punctul de informare - documentare şi 5700 adresate telefonic) au fost rezolvate, după caz, prin: furnizarea pe loc a informaţiilor solicitate, indicarea sursei unde informaţia este disponibilă (publicaţii BNR, website etc.), precizarea unor soluţii alternative (indicarea unor surse externe, a autorităţilor competente în speţă etc.).

Suportul de adresare a cererilor scrise

Din punctul de vedere al modalităţii de adresare a numărului total (5016) de cereri de informaţii de interes public şi petiţii scrise, înregistrate şi soluţionate, au fost identificate:

- 2216 cereri pe suport hârtie (scrisori/adrese);
- 2739 cereri în format electronic (e-mail);
- 61 cereri prin fax.

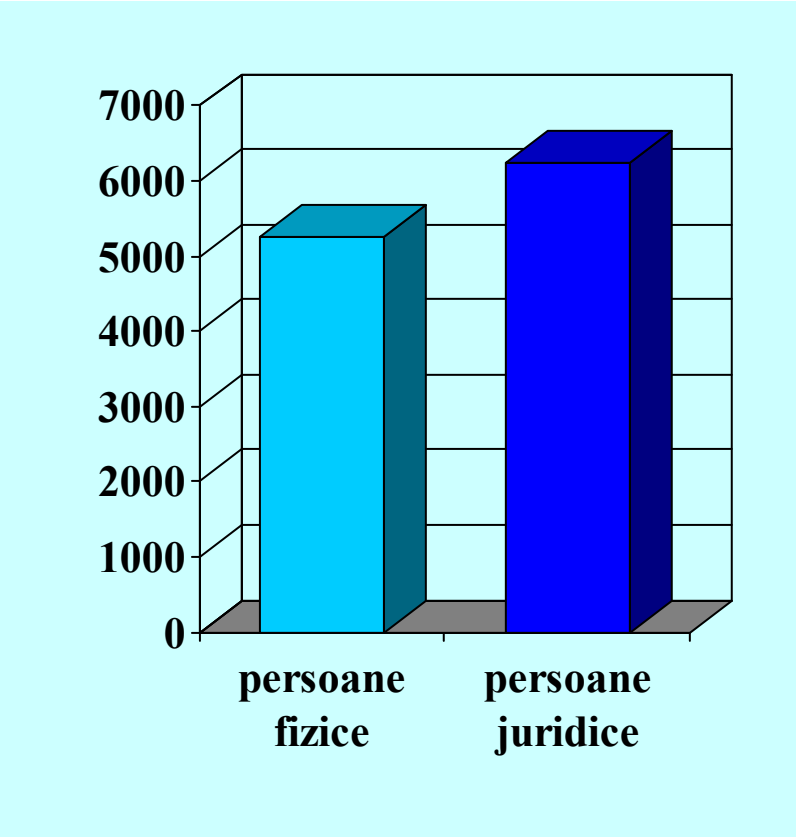


Categorii de solicitanţi de cereri de informaţii de interes public şi petiţii

Totalul cererilor de informaţii de interes public şi petiţiilor (11.496), adresate B.N.R. în scris şi verbal (telefonic şi la Punctul de informare - documentare) au fost recepţionate din partea următoarelor categorii de solicitanţi:

- 5259 cereri adresate de persoane fizice;
- 6237 cereri adresate de persoane juridice.

În aceste condiţii, constatăm că s-a menţinut tendinţa anilor anteriori, respectiv, din totalul de 5016 de solicitări scrise adresate B.N.R., 80% au aparţinut persoanelor fizice, în timp ce reprezentanţii persoanelor juridice au preferat să se adreseze telefonic instituţiei noastre, pentru soluţionarea cu celeritate a cererilor.



Gestionarea adecvată a procesului de soluţionare a petiţiilor / cererilor de informaţii de interes public înregistrate în anul 2011, prin abordarea responsabilă a cererilor şi furnizarea răspunsurilor cu respectarea termenelor prevăzute de cadrul legal aplicabil, este susţinută de faptul că la nivelul anului 2011 nu au fost înregistrate reclamaţii administrative sau plângeri în instanţă pentru încălcarea dreptului de acces la informaţiile de interes public sau cu privire la răspunsurile elaborate şi furnizate.

Ca şi în anii precedenţi, în 2011 informaţiile solicitate verbal de petenţi la Punctul de Informare - documentare au fost furnizate, după caz, prin preluare din publicaţiile proprii sau de pe website-ul Băncii Naţionale a României, context în care nu au fost încasate sume pentru serviciile de copiere a informaţiilor publice solicitate.

În anul 2011 numărul de vizitatori la Punctul de informare - documentare a fost de 780.