

RAPORT ANUAL

privind accesul liber la informații de interes public în anul 2015

În perioada raportată comunicarea publică s-a realizat în conformitate cu următoarele acte normative care reglementează activitatea:

- Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public
- Hotărârea de Guvern nr. 123/07.02.2002 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001
- Ordonanța de Guvern nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor aprobată cu modificări prin Legea nr. 233/2002
- Ordinul MT nr.945/19.08.2015 privind aprobarea Regulamentului de comunicare și a modului de desfășurare a activităților privind relația cu mijloacele de comunicare în masă din domeniul de activitate al Ministerului Transporturilor
- Dispoziția Directorului General nr. 18/25.02.2014 privind relațiile cu mass-media și transmiterea informațiilor în legătură cu activitatea Societății Naționale de Transport Feroviar de Călători "C.F.R. Călători" - S.A.
- Decizia nr. 41/13.07.2015, privind Regulamentul de organizare și funcționare a Societății Naționale de Transport Feroviar de Călători
- Referat de necesitate al Direcției Comunicare, Relația cu Sindicatele, Patronatele și Organizațiile Neguvernamentale de consiliere a unui grup de lucru pentru elaborarea Strategiei de comunicare a Ministerului Transporturilor și planul de implementare aferent - Nr. 4143/3348/3.11.2015, cf. Nota MT nr. 37678/ 3075/ 07.10.2015.

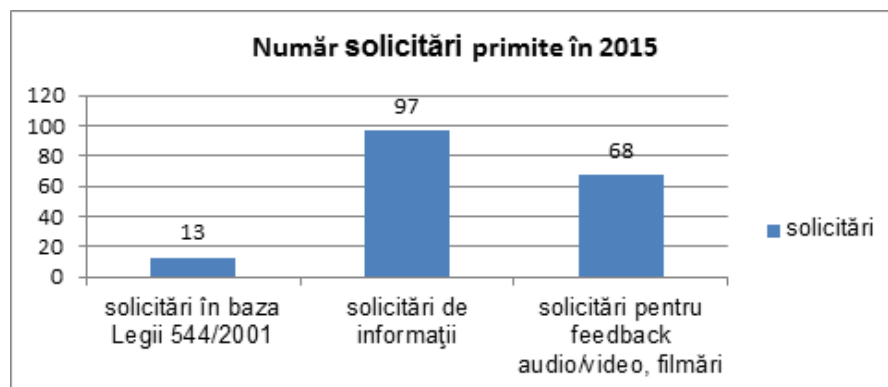
Comunicarea s-a realizat prin 2 tipuri de activități distincte: relația cu mass-media, plus acțiuni/evenimente (realizate de Serviciul Comunicare și Relații cu Presa); activități de soluționare a petițiilor (realizată de Compartimentul Relații cu Publicul).

I. Relația cu mass-media, plus acțiuni/evenimente

Având în vedere faptul că mass-media reprezintă în societatea modernă una dintre cele mai importante surse de informații și că aportul acesteia la formarea opiniei publice este major, relația instituțională cu mass-media presupune o abordare profesionistă. Efectele calității comunicării sunt direct proporționale cu abilitatea de a selecta, construi și disemina mesajul instituțional.

Gestionarea relației directe cu mass-media. În cadrul Serviciului Comunicare și Relații cu Presa, în anul 2015 s-au primit 178 solicitări de informații din partea presei, în format electronic, din care:

- 13 au reprezentat cereri de informații publice în baza Legii nr. 544/2001 și la care s-au răspuns cf. acesteia.
- 97 au reprezentat solicitări de informații pentru care au fost formulate și transmise răspunsuri în scris în termenele legale, cf Legii nr. 544/2001, prin poșta electronică.
- 68 au reprezentat solicitări audio-video din partea televiziunilor (sincron, filmări în vagoane sau alte unități ale CFR Călători) și a posturilor radio, și au fost onorate conform solicitărilor instituțiilor de presă fie telefonic, fie prin înregistrări video, în termenele legale, cf Legii nr. 544/2001.

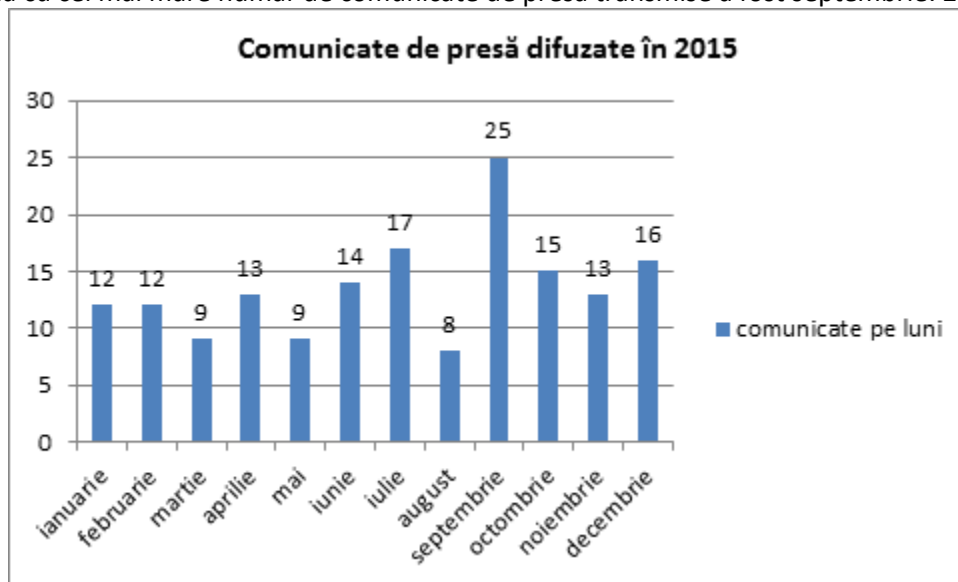


Răspunsurile au fost întocmite în baza documentelor tehnice oferite de direcțiile și serviciile de resort. Evidența solicitărilor și a răspunsurilor comunicate s-a realizat electronic și în format tipărit. În principal, tematica solicitărilor de informații se referă la:

- Viteza de circulație/durata de călătorie; condiții de circulație (caniculă/condiții de iarnă, slubrizare, vagoane insuficiente, întârzieri), devieri de la graficul normal de circulație/ întârzieri urmare incidente feroviare (de ex deraieri trenuri marfă);
- Reintroducere trenuri rute noi;
- Oferta de servicii, reduceri tarifare, facilități acte normative, despăgubiri;
- Situația parcului de material rulant, contracte/ proceduri achiziții publice în derulare sau în plan ref matreial rulant nou/modernizat;
- Situația financiară, salarii personal conducere, date despre trafic, nr angajați, planuri/proiecte de investiții;
- Cereri de filmare în trenuri, cereri de intervenții telefonice, sincroane și interviuri pe subiecte ce fac obiectul activității companiei (despre ofertele și servicii noi, condiții circulație etc.);
- Acreditări /actualizare baze date jurnaliști.
- Altele.

S-au realizat 240 buletine informative online mass-media, pentru informarea zilnică a managementului central (C.A., directorul general și directorii executivi) despre știrile referitoare la activitatea CFR Călători, apărute pe fluxurile agențiilor de presă, publicații online centrale și locale, radio, TV și social media.

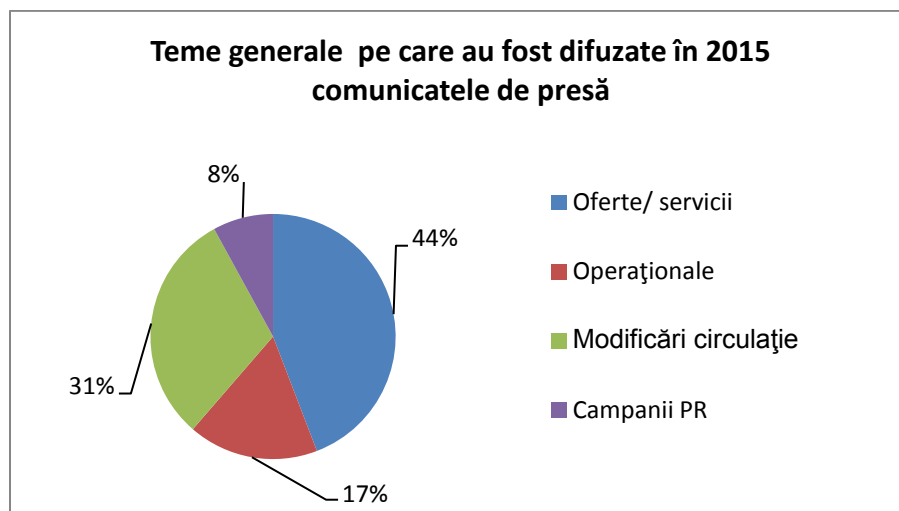
Au fost elaborate un număr de 163 comunicate de presă [din care: 96 programate/ conform solicitărilor primite de la diverse direcții/servicii (ex: oferte, telegrame modificări circulație etc.), 46 de comunicate realizate în regim de urgență (ex: situație circulație trenuri pe timp de iarnă, accidente la nivel cale ferată, protest feroviar, etc) și 27 comunicate inițiate de SCRP (ex: oferta de călătorie pentru elevi și studenți, campanie de îmbunătățire a călătoriei cu trenul, acțiuni control trenuri, Trenul lui Moș Crăciun etc.)], postate pe site-ul CFR Călători, paginile de facebook CFR Călători și Poftiti în vagoane, transmise către agențiile de presă, televiziuni, posturi radio, publicații tipărite și online, social media. Din punct de vedere al distribuției în timp, media lunară a comunicatelor de presă transmise a fost de 13. Luna cu cel mai mare număr de comunicate de presă transmise a fost septembrie: 25.



Indiferent de factorii care au condus la realizarea și difuzarea comunicatelor de presă, comunicarea prin acest canal a fost realizată pe următoarele direcții:

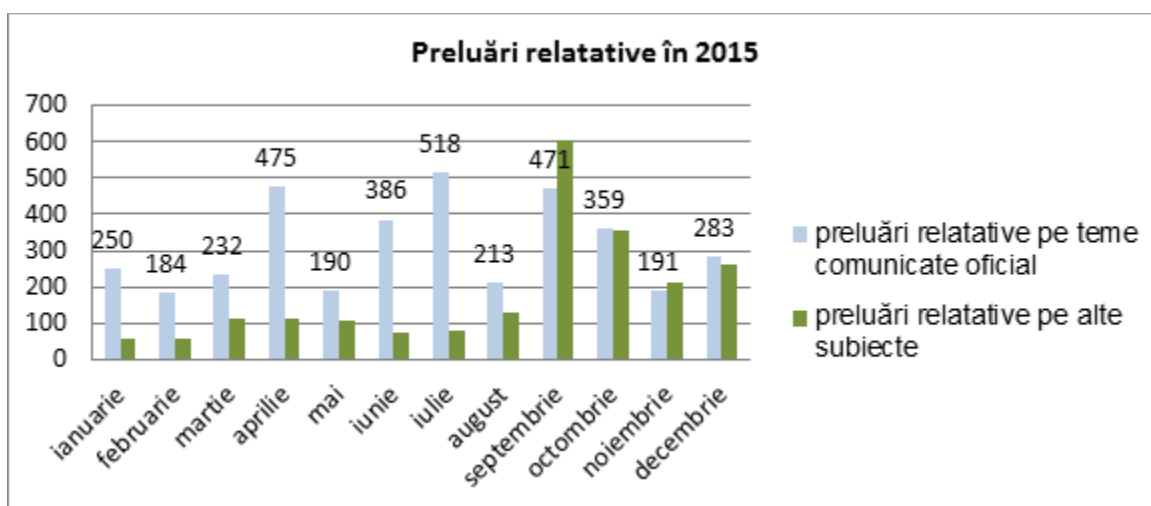
- **OFERTE comerciale și servicii de transport:** suplimentări trenuri pentru perioada sărbătorilor (ex: Paști, 1 Mai, Rusalii, Sf Parascheva, sărbători iarnă etc.); lansare oferte – Trenurile Litoral, Trenurile Litoral, Trenurile Soarelui; noul plan de mers de tren 2015/2016; redeschiderea traficului pe noi rute; noi facilități online prin aplicația online *Cumpără Bilete CF*, ofertele CFR Călători la târguri; reduceri tarifare și oferte existente (elevi, studenți, Cardul TrenPlus, Biletul de weekend etc) în trafic intern și internațional etc.

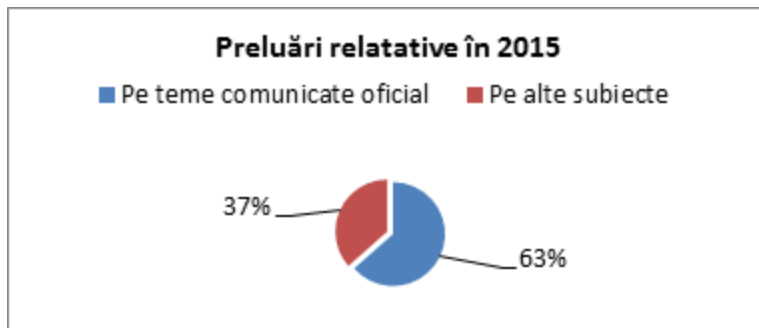
- **OPERAȚIONALE:** nou acord colectiv de munca; acțiuni de control trenuri; trecerea la ora de iarnă /vară în activitatea de transport feroviar de călători; întrerupere temporară a vânzării biletelor la automate; călătoria cu trenul pentru persoanele cu mobilitate redusă; demisie președinte directorat.
- **MODIFICĂRI în circulația trenurilor:** urmare unor lucrări la infrastructura feroviară de pe teritoriul țării noastre/țărilor vecine; criza migranților; incidente feroviare (defecțiuni tehnice locomotive etc); accidente rutiere la trecerile la nivel cu calea ferată; asistență pasageri urmare deraiere tren marfă; modificări în circulația trenurilor din cauza vremii; situația actualizată privind desfășurarea circulației trenurilor în condiții de iarnă.
- **Campanii PR:** mesaj de 8 Martie; Ziua Porților Deschise și Săptămâna Copilăriei, proiectul Moving Art-Hora; programul Școala Altfel; Ziua Libertății de Mișcare – 24 septembrie; Trenul lui Moș Crăciun etc.



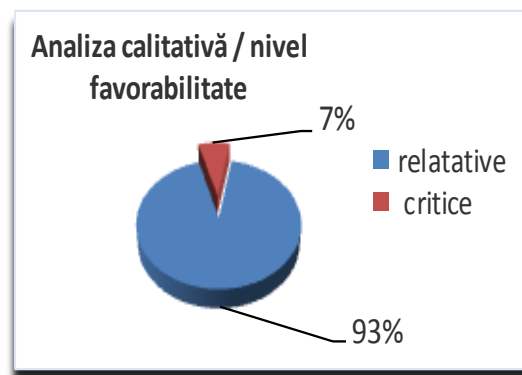
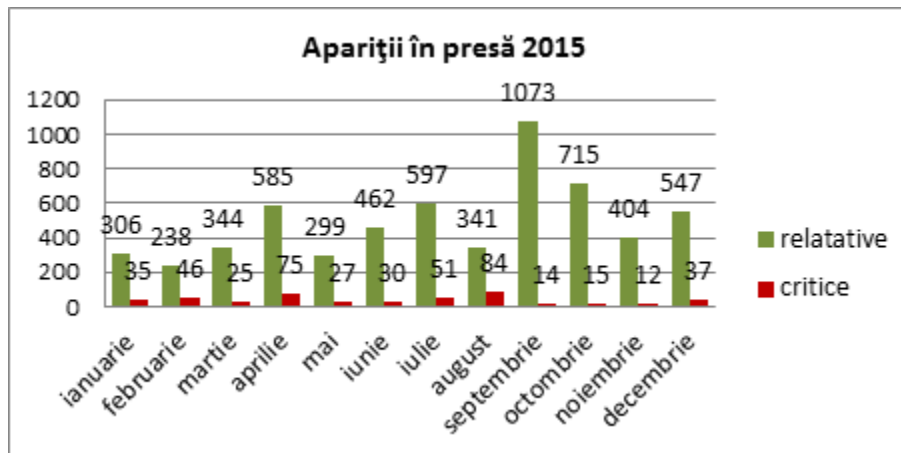
Comunicate ale CFR Călători și preluarea acestora de către presă

În perioada ianuarie - decembrie 2015, SCRP a inventariat un număr de 5912 materiale de presă referitoare la activitatea CFR Călători în toate mediile monitorizate: presă scrisă centrală și locală, publicații online, agenții de presă, TV și Radio. Dintre cele 5912 de presă inventariate, un număr de 3752 au fost preluări parțiale sau integrale ale celor 163 de comunicări oficiale ale companiei. Difuzarea comunicatelor de presă a avut un impact important în mass-media. Cele care au generat un număr mare de preluări au fost, în special, cele care au prezentat reduceri tarifare, programe și campanii de sezon (circulația de Paște, 1 Mai, Trenurile Soarelui, Trenurile Zăpezii, T...renul lui Moș Crăciun, Școala Altfel ...în TREN etc.)





Este important de observat faptul că, mai mult de jumătate (3752) din numărul total de materiale de presă inventariate (5912) a fost generat de comunicatele transmise din partea companiei. Așadar concluzia este că principala sursă de informare a jurnaliștilor este aceea din comunicatele de presă.



Proiecte/ evenimente cu impact

Scoala Altfel ... în TREN! / 2 comunicate cu 23 preluări

Cu prilejul săptămânii „Școala Altfel” (6 - 10 aprilie 2015), în cadrul programului „Școala Altfel ... în TREN”, CFR Călători a sprijinit organizarea de către Holy & Molly, de ateliere educaționale și distractive pentru copii „Poftiți în vagoane”. Acestea s-au desfășurat într-un tren Săgeata Albastră, în Remiza Automotoare București. Copiii au petrecut o oră și jumătate într-un tren special amenajat ca un atelier de imaginație și creație, perfect pentru toți cei pasionați de călătorii și tehnologie. Cei mici au avut ocazia să viziteze spectaculosul bord de comandă al trenului și să experimenteze profesiile de controlor de tren și mecanic de locomotivă. Mai mult, copiii au învățat că trenul este cel mai prietenos mijloc de transport cu mediul înconjurător și că, regula de bază, pentru efectuarea unei călătorii, este aceea de a avea bilet. Programul educațional „Școala Altfel ... în TREN” se adresează elevilor și cadrelor didactice dornici să cunoască mai bine domeniul feroviar.

“Ziua Porților Deschise” și “Săptămâna Copilăriei” la CFR /1 comunicat cu 47 preluări

[CFR Călători](#), [CFR SA](#) și [CENAFER](#) au sărbătorit *copilăria* prin organizarea evenimentului **Ziua Porților Deschise și a două concursuri cu premii**.

În cadrul acestei acțiuni copiii au avut ocazia să viziteze Salonul Regal, biroul șefului de gară, spectaculoasa dioramă de trenulețe din Muzeul CFR și au făcut o scurtă „călătorie imaginară cu trenul”. De asemenea, au învățat că trenul este cel mai prietenos mijloc de transport cu mediul înconjurător și că regula de bază, pentru efectuarea unei călătorii, este aceea de a avea un bilet.

Perioada 1-7 iunie 2015 a fost declarată la CFR Călători **Săptămâna copilăriei**, fiind promovată pe pagina de Facebook – [Poftiti in vagoane](#) care a găzduit două concursuri cu premii tematice: unul de creație „Ziua Porților deschise la CFR” și altul de fotografie “Călătorii de poveste ale copiilor”. Creația și fotografia cele mai apreciate cu cele mai multe like-uri pe pagina de FB, au fost premiate de prietenii noștri pasionați de domeniul feroviar: [Micul Modelist](#) (www.miculmodelist.ro - Atelier de modelism feroviar, aeromodelism și navomodelism) și [La trenulețe](#) (www.latrenulete.ro).

Turneul Internațional Stradivarius și 23 aprilie, Ziua CFRistilor/2 comunicate cu 48 preluări

Pentru a promova în rândul publicului călător „TURNEUL INTERNAȚIONAL STRADIVARIUS – ENESCU EXPERIENCE” (4 mai - 15 iunie 2015) - unul dintre cele mai importante evenimente de pe agenda culturală națională, CFR Călători a susținut desfășurarea acestuia prin campanii de promovare a culturii în moduri/locuri atipice. În semn de recunoștință și prețuire a marelui muzician Enescu, a difuzat un spot audio la magafoanele din stația București Nord, iar cinci dintre clienții CFR Călători care au utilizat Cardul TRENPLUS au beneficiat de vouchere/invitații la concertele din turneu.

În acest context, a fost sărbătorită și **Ziua CFRiștilor** într-un stil clasic, în acordurile unei viori Stradivarius, în Gara de Nord, transformând astfel cea mai importantă stație de cale ferată într-o locație culturală. Prin măiestria artistului internațional Alexandru Tomescu, muzica lui Enescu a fost readusă pe peroanele gării, George Enescu fiind unul dintre mentorii culturii românești care își găsea inspirația călătorind cu trenul.

Proiectul de artă neconvențională [Moving Art – HORA](#) /2 comunicate cu 193 preluări (110 preluări presă online, 21 materiale video, 58 preluări Facebook, 4 materiale în limba engleză).

Acesta este parte a Campaniei *Redescoperă Culorile României* realizată de Policolor la aniversarea a 50 de ani. Fiind susținut și de CFR Călători, proiectul promovează tradițiile românești într-o manieră inedită și atractivă, și a fost dus la îndeplinire de artistul vizual Carmen Nistor pe o locomotivă din parcul de material rulant al companiei – o “pânză” neconvențională pentru pictură. Ca urmare a promovării proiectului în mass media și în social media, au rezultat importante beneficii cu impact de imagine pe termen mediu și lung, pentru toți partenerii care s-au alăturat.

1 Mai – Trenuri suplimentare, Trenurile Tineretului, Trenurile Litoral/4 comunicate cu 290 preluări

Cu ocazia minivacanței de 1 Mai, CFR Călători a pus în circulație *Trenurile Tineretului* și a marcat totodată deschiderea sezonului estival 2015 prin lansarea *Trenurilor Litoral* care asigură legătura între Capitală și litoralul românesc în două ore, fără opriri intermediare.

Programul circulației trenurilor care a asigurat preluarea fluxurilor de călători prilejuite de 1 Mai, a avut un număr semnificativ de preluări în mass-media, deoarece compania a suplimentat, în perioada 29 aprilie – 4 mai 2015, capacitatea de transport cu 20 trenuri InterRegio și Regio, majoritatea asigurând legătura directă dintre toate regiunile țării și stațiunile de la Marea Neagră. De asemenea, în intervalele orare cele mai solicitate, turiștii au avut dispoziție legături frecvente între Constanța și stațiuni. Prețurile билетelor de tren pe ruta București-Constanța variază în funcție de rangul trenului, iar elevii și studenții beneficiază cu titlu permanent de reducerile aferente în baza actelor normative.

Programul estival Trenurile Soarelui 2015 / 7 comunicate cu 287 preluări

CFR Călători a lansat programul estival de transport *Trenurile Soarelui 2015*, la 12 iunie. Timp de trei luni, până la 15 septembrie, turiștii au avut dispoziție peste 40 de trenuri care au asigurat legături din toată țara către stațiunile de la Marea Neagră și Delta Dunării. Acestea au transportat peste 900 de mii de pasageri, în ușoară creștere față de 2014. Programul Trenurile Soarelui a inclus și *Trenurile Tineretului*, precum și *Trenurile Litoral*, cele din urmă circulând și în extrasezon.

Ziua Libertății de Mișcare/2 comunicate 23 preluări

CFR Călători a susținut, alături de Ministerul Transporturilor, și companiile de transport, "Ziua Libertății de Mișcare". Campania a avut loc în perioada 24 septembrie – 26 octombrie și a constat într-un concurs de fotografie având ca subiect plăcerea călătoriei, mobilitatea și libertatea de a călători. Zeci de participanți au transmis fotografii pe pagina de Facebook a evenimentului, promovând mesajul. Evenimentul a fost pe larg prezentat, ilustrat și promovat pe platforma de comunicare FB Poftiti in vagoane.

Trecerea la Mersul de Tren 2015-2016 și Trenurile Zăpezii 2016/ 2 comunicate cu 86 preluări

În luna decembrie, CFR Călători comunică intrarea în vigoare *Noul Plan de Mers al Trenurilor 2014-2015* și oferta tarifară *Trenurile Zăpezii 2016*. Mersul Trenurilor cuprinde oferta de transport feroviar disponibilă: rute, trenuri, orarii, acestea fiind realizate anual în funcție de cerințele de transport, precum și de resursele tehnice disponibile. În perioada sporturilor de iarnă, *Trenurile Zăpezii* circulă spre și dinspre cele mai căutate stațiuni montane pentru schi, cum sunt cele de pe Valea Prahovei, Vatra Dornei, Petroșani (Stațiunea Straja). Ambele evenimente au foarte așteptate de publicul călător.

„T...RENul lui Moș Crăciun”/ 1 comunicat cu 11 preluări

CFR Călători marchează Sărbătorile de iarnă prin organizarea unei călătorii speciale cu „T...RENul lui Moș Crăciun”. Evenimentul, ajuns în 2015 la cea de-a 3-a ediție, a fost dedicat celor mici și are o implicare socială în viața comunității. Printre invitații speciali s-a aflat și un grup de la Centrul de copii Sf. Măcrina. O parte dintre aceștia au mers pentru prima dată în viața lor într-o călătorie cu trenul, călătorie în care l-au întâlnit pe Moșul cel darnic. T...RENul este format din vagoane care poartă pentru o zi numele faimoșilor reni ai lui Moș Crăciun: *Rudolf*, *Comet* și *Dancer*. Evenimentul a fost organizat de [CFR Călători](#), cu sprijinul [CNCF CFR SA](#), [HDH Management/Holy Molly](#), [Editura Litera](#) și [La Trenulețe](#).

Comunicarea pe teme de anticorupție prin Serviciul Comunicare și Relații cu Presa

cf. Măsura 1.2.3 din *Planul sectorial de acțiune privind implementarea SNA pe 2012 -2015*

Majoritatea comunicatelor CFR Călători pe subiecte precum vânzări, oferte, modificări circulație, alte informări, includ un paragraf special care exprimă poziția companiei referitoare la călătoria frauduloasă și recomandă publicului călător respectarea tuturor reglementărilor legale în vigoare: *“Înainte de călătorie, recomandăm tuturor pasagerilor să se asigure că au achiziționat bilet pentru evitarea taxării suplimentare în tren și/sau suportarea costurilor amenzii conform reglementărilor în vigoare.”* De asemenea și comunicatele despre acțiunile de control trenuri.

Situație cantitativă pentru perioada cf. Măsura 1.2.3 din SNA: ianuarie – decembrie 2015

Indicatori: Nr. comunicate de presă: 73, conform specificațiilor de mai sus, din numărul total de 163 de comunicate difuzate.

Obiective propuse pentru anul 2016

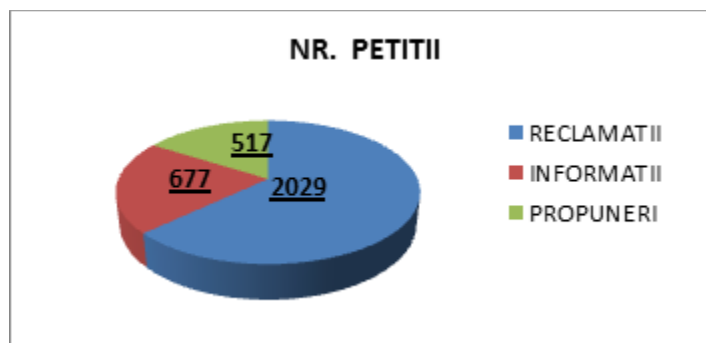
1. Întocmirea și transmiterea de comunicate de presă în proporție de 100% la solicitările interne primite de la departamentele din centralul CFR Călători, în vederea informării corecte a opiniei publice cu privire la ofertele, evenimentele și acțiunile care fac parte din sfera de activitate a companiei. *Indicatori:* # număr de comunicate rezultate în urma solicitărilor interne; % poderea comunicatelor transmise în urma solicitărilor interne față de numărul total de comunicate transmise de SCRP.
2. Reducerea timpului de răspuns în proporție de 100% pentru solicitările din partea mass-media prin realizarea și transmiterea răspunsurilor în mai puțin de 10 zile-*termenul legal* (și chiar 30 zile cf Lg 544/2001). *Indicatori:* # solicitări presă soluționate în mai puțin de 10 zile; # cel mai lung timp de răspuns; # durata medie de răspuns.
3. Realizarea de 3 campanii de relații publice pentru îmbunătățirea imaginii companiei și care să ofere totodată valoare adăugată serviciilor/ofertelor pe care compania le oferă clienților. *Indicatori:* # campanii de relații publice inițiate de SCRP; # număr de materiale de presă care relatează despre campaniile de relațiile publice; % pondere materiale relatate despre campaniile de relații publice raportată la numărul total de materiale care vizează CFR Călători
4. Creșterea gradului de satisfacție a jurnaliștilor acreditați pe lângă CFR Călători cu privire la interacțiunea cu reprezentării Serviciului Comunicare și Relații cu Presa. *Indicatori:* % Satisfacția clienților (jurnaliștilor) în raport cu nivelul serviciilor de comunicare oferite de SCRP (*va fi analizat din chestionarele distribuite de 2 pe an*); % chestionare completate din totalul de chestionare.

II. Activități de soluționare a petițiilor pe anul 2015, realizate de Compartimentul Relații cu Clienții

În anul 2015, Compartimentul Relații cu Clienții al SNTFC CFR Călători a primit și soluționat, conform prevederilor Ordonanței nr. 27/2002 aprobată cu modificări prin Legea 233/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, **3223** de petiții, în care au fost evidențiate peste 2100 aspecte de interes pentru publicul călător.

De asemenea, prin numărul aplelabil gratuit din rețeaua Telekom, 0800.88.44.44 – TELVERDE, au fost **870** de apeluri, prin care s-au solicitat informații despre mersul trenurilor în trafic intern și internațional și tarife de călătorie.

Dintre cele **3223** de petiții, 63% reprezintă reclamații, 21% informații și 16% propuneri și solicitări. Clasificarea petițiilor este următoarea :



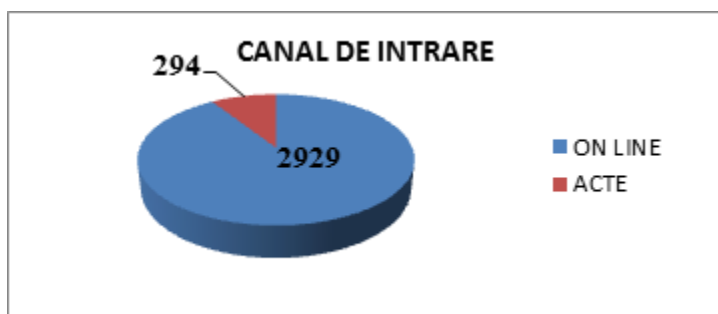
Nemulțumirile clienților existenți sau potențiali, exprimate în **2029** reclamații, ceea ce reprezintă un procent de **63 %**, este provocată în primul rând de condițiile și confortul oferit, nemulțumiri referitoare la asigurarea unei temperaturi optime în timpul călătoriei, curățenia și igiena necesară, întârzierile din parcursul călătorilor, mersul trenurilor.

Procentul de **21%**, respectiv **677** informații, din totalul petițiilor primite, reprezintă informațiile referitoare la mersul trenurilor, tariful legitimațiilor de călătorie, pe tipuri de oferte, pe care doresc să le întreprindă, atât în trafic intern cât și internațional, drepturile și obligațiile călătorilor acordate în baza unor legi, decrete, în baza Regulamentului European 1371/2007, modul de utilizare al aplicațiilor informatice disponibile on line.

Procentul de **16%** - **517** propuneri și solicitări – din totalul petițiilor primite, reprezintă propuneri pentru mersul de tren, modificarea compunerii trenurilor prin suplimentarea numărului de vagoane, mai ales la trenurile pe care circulă navetiștii pe toate secțiile de circulație.

În **91%** din cazuri – **2929** petiții, calea de intrare a fost online la adresele de e-mail relpublic@cfrcalatori.ro, propunerimersdetren@cfrcalatori.ro și comunicare.calatori@cfrcalatori.ro.

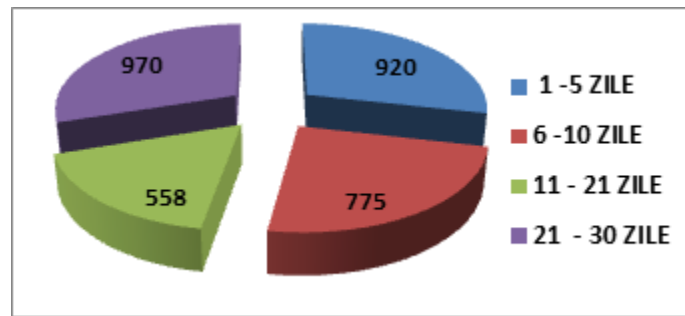
Restul de 9,00 % - **294** de petiții – au fost direcționate de la instituții/autorități, prin directorul general sau birourile de relații cu publicul din gări.



Timpul de răspuns

Conform datelor înscrise în graficul de mai jos, intervalele predominante de rezolvare a petițiilor sunt cuprinse între 1 – 5 zile - **558** petiții, 6 – 10 zile - **775** petiții, 11 – 21 zile - **920** petiții, între 22 - 31 zile - **970** petiții.

Menționăm că toate petițiile au fost tratate conform prevederilor legale din Ordonanța de Guvern nr.27/2002 – privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor.



La 17% dintre petiții, Compartimentul Relații cu Clienții a răspuns într-un interval de timp foarte scurt, de până la 5 zile calendaristice. Acest lucru a fost posibil atât datorită vitezei de reacție a serviciului la solicitările publicului, cât și datorită răspunsului dat în timp util de către serviciile de specialitate.

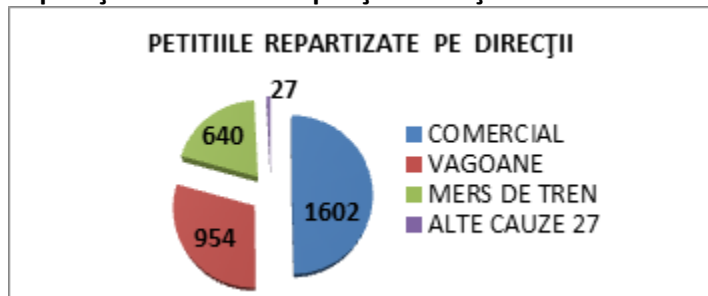
Menționăm că peste 33% din petiții au fost tratate într-un interval de timp de până la 20 de zile calendaristice, deoarece au necesitat cercetarea personalului de serviciu.

Clasificarea petițiilor pe aspecte semnalate de către petenți

Din cele **3223** de petiții înregistrate în anul 2015, **6** au fost clasate conform prevederilor legale. La toate aceste petiții s-a răspuns cel puțin de 2 ori. Clasificarea petițiilor se face în funcție de ramura la care a fost repartizată astfel:

1. Comercial – trafic intern și internațional - **1605** petiții
2. Vagoane - tipul vagonului clasa sau dormit - **954** petiții
3. Mers de tren - **640** petiții
4. Alte cauze - **27** petiții

Repartiția numărului de petiții în funcție de ramuri



La categoria alte cauze au fost cuprinse solicitări de servicii (de exemplu: probleme de funcționare în accesarea paginii site-ului www.cfrcalatori.ro, solicitări de rezervări la vagonul restaurant, sponsorizare, cv-uri), reclamații ce nu au legătură cu prestația CFR Călători (cum ar fi informațiile publicate pe alte site-uri) sau informații diverse.

Calitatea serviciilor oferite de personalul de tren și casiere, agențiile CFR sau serviciile de informare au fost menționate de petenți în cca 8,05 %, ceea ce reprezintă un procent în scădere, față de **7,61% față de anul 2014**, din totalul sesizărilor.

Facem mențiunea că într-un procent majoritar, petenții greșesc ei înșiși, dar reclamă activitatea personalului CFR Călători, necunoscând reglementările în vigoare.

În toate aceste situații, clienții au fost informați asupra prevederilor legale, precizându-li-se sursele de informare.

Pe tema mersului trenurilor s-au primit **640** petiții, circa **19,00%** din totalul de petiții, publicul solicitând:

- Reintroducerea trenurilor de călători pe toate secțiile operatorului REGIOTRANS, până în momentul actual s-au redeschis Alexandria - Zimnicea, Caracal – Corabia, Târgoviște - Pietroșița, Timișoara Nord – Jimbolia,

Târgu Neamș – Pașcani, Sighișoara – Odorhei, Remetea Mică – Timișoara Nord, Câmpulung – Golești – Parcul Krețulescu, Berzovia – Oravița, Costești – Roșiori;

- înființarea de legături la trenurile în circulație, fie din cauza modificării graficului de circulație sau a anulării unor trenuri, fie noi solicitări și propuneri; asigurarea legăturilor cu trenurile operatorilor privați de pe secțiile secundare;
- reintroducerea unor trenuri pe distanțe scurte pentru navetă, sau de lung parcurs pentru călătorii săptămânale/ocasionale în trafic intern;
- modificarea orariilor trenurilor de pe ruta Teiuș – Brașov, astfel încât pe legitimațiile de călătorie, să fie incluse întârzierile;
- asigurarea de trenuri directe și nu cu ramuri la alte trenuri în circulație (amintim solicitarea insistentă de a introduce tren direct Iași – Mangalia, astfel încât să fie eliminați timpii de așteptare mari și implicit durata de parcurs, reclamată ca fiind prea mare);
- acordarea de opriri suplimentare sau suprimarea unora, conform necesităților proprii.

Subiectele „trafic intern, internațional, tarife și oferte” sunt legate în cea mai mare măsură de dorința de informare a publicului, dar au existat situații în care acesta a reclamat că tarifele ar fi prea mari.

Condiții de călătorie oferite în tren și compunerea diminuată a trenurilor, sunt în **954** petiții, reprezintă **29,50 %** din totalul aspectelor semnalate și aici au fost incluse solicitările privind confortul asigurat de vagoane sau automotoare, modificarea compunerii trenurilor, sistemul de climatizare/ încălzire, starea de curățenie, disconfortul creat de utilizarea vagoanelor salon mai ales pe distanțe lungi (curent, gălăgie etc).

Dintre reclamațiile cu privire la condițiile din vagoane sau automotoare, se referă la

- sistemele de ventilație – aer condiționat care pe perioada verii, la temperaturi exterioare de peste 35 de grade, nu fac față;
- sisteme de încălzire a vagoanelor de călători;
- mizeria de la toalete de la stația cap de secție, faptul că vagoanele pleacă nesalubrizate de la stațiile cap secție, ex. Mangalia;
- trenurile sezoniere care vin din țară de la distanțe de peste 500 km, pleacă înapoi cu toaletele necurățate.
- garniturile trenurilor IR 1741, 1742, 1745, 1746, având vagoane cu plușul uzat, lipicios, tetierele murdare
- garnitura trenului IR 1551, 1552 la frânare, produce un fum insuportabil, reclamația a ajuns și la Direcția de Sănătate Publică;
- toaletele vagoanelor de dormit mizerabile
- lenjeria din vagoanele de dormit, cușetă ruptă și de culoare gălbuie

Pentru a se informa sau a reclama aspecte legate de aplicarea legilor privind unele gratuități sau reduceri acordate pentru anumite categorii de persoane (veterani de război - Legea nr. 44/1994, persoane cu dizabilități Legea nr. 448/2006, pensionari - Legea nr. 147/2000, studenți, elevi - Legea nr. 84/1995 etc.) s-au primit **223** de petiții, reprezentând **11,00%** din totalul petițiilor.

Dintre aceste petiții peste 50% au fost scrise de către elevi, studenți și pensionari, tratând probleme de interes personal. Aspectul des întâlnit este valabilitatea carnetelor de cupoane valabile pe parcursul unui an calendaristic, an care se înscrie pe coperta carnetului de către unitatea de învățământ de apartenență.

Subiectele prioritare ale reclamațiilor cetățenilor au fost cele referitoare la:

- condițiile de circulație (întârzierea unor trenuri, relația Teiuș - Brașov), precum și la activitatea personalului de tren (care primește foloase necuvenite de la călători sau contravenienți nemulțumiți de aplicarea taxării în tren). De multe ori nemulțumirea clienților se naște din necunoașterea reglementărilor, aceștia aflându-se în tren fără bilet valabil, deci în postură de călători frauduloși. Adesea în această situație se află cei care beneficiază de reduceri pe calea ferată (studenți, elevi, pensionari, revoluționari, persoane cu handicap). Pentru a veni în sprijinul acestui tip de clienți trebuie să avem în vedere măsuri de popularizare a prevederilor privind taxarea în tren;
- prezența vagoanelor pentru biciclete, condițiile de transport și tarifarea acestui serviciu sunt subiecte foarte des abordate de către clienții noștri actuali și potențiali, din țară sau din străinătate, în interes individual sau de grup;

- condițiile de călătorie (starea necorespunzătoare a vagoanelor, aerul condiționat nu funcționează sau funcționează prea tare, starea de curățenie/ igienă necorespunzătoare, automotoarele sunt incomode pe distanțe mai lungi, compunerea neadecvată fluxului de călători etc.);
- mersul de tren, solicitându-se repunerea în circulație a unor trenuri sau introducerea unora noi. Călătorii navetiști au reclamat anularea unor trenuri de navetă;
- tarifele care, după părerea unor clienți, nu concordă cu calitatea serviciilor, de data acesta includem aici ca factor important și viteza de circulație scăzută – durata prea mare de transport – aspect care nu este imputabil CFR Călători, ce este doar un operator de transport.
- printre cele mai importante problematice ce intră în directă responsabilitate a CFR Călători și reproșate de către călători sunt: sistemele de ventilație/încălzire care creează probleme mai ales în sezonul de iarnă cu temperaturi extreme, asigurarea legăturilor la și de la trenurile de rang pe relații complementare de transport, comportamentul nepotrivit al personalului ce intră în directă legătură cu clienții.

Petițiile au fost aduse la cunoștință conducerii CFR Călători, transmise spre analiză și tratare direcțiilor de specialitate Comercial, Exploatare, Vagoane, Locomotive, Oficiului de Monitorizare și Control și Resurse Umane. Toate petițiile au fost analizate și în toate situațiile în care au existat suficiente date (concrete), a fost cercetat personalul propriu și s-au întocmit dosare de cercetare finalizate cu sancționarea acestuia, atunci când vinovăția a a putut fi dovedită.

Cercetările au fost manageriate în general de serviciile de specialitate din centralul societății și realizate la sucursale și unitățile de bază, iar răspunsurile către petenți au respectat rezoluția acestora.