



SOCIETATEA NAȚIONALĂ DE TRANSPORT FERVIAR DE CĂLĂTORI  
„CFR CĂLĂTORI”-S.A.

B-dul Dinicu Golescu Nr. 38, sector 1, 010873, București, ROMÂNIA,  
Nr. RC: J40/9764/1998, CUI RO 11054545  
Tel. centrala CFR: +40 21 319.95.29/39/65, www.cfrcalatori.ro;  
E-mail: [office@cfrcalatori.ro](mailto:office@cfrcalatori.ro); [relpublic.calatori@cfrcalatori.ro](mailto:relpublic.calatori@cfrcalatori.ro)

Direcția Trafic – Marketing  
Oficiul Marketing  
Serviciul Promovare Imagine și Relații Publice  
Nr. OMK4 / 21/278/16.03.2019

Tel: 021 319 0337 / CFR 122 777

## RAPORT DE EVALUARE a implementării Legii nr. 544/2001 în anul 2018

Elaborat,  
Carmen Cotonaru/Specialist Relații Publice

Subsemnata, Carmen Cotonaru, responsabil de aplicarea Legii nr. 544/2001, cu modificările și completările ulterioare, în anul 2018, prezintă actualul raport de evaluare internă finalizat în urma aplicării procedurilor de acces la informații de interes public, prin care apreciez că activitatea specifică a instituției a fost:

Foarte bună

Îmi întemeiez aceste observații pe următoarele considerente și rezultate privind anul 2018:

### I. Resurse și proces

1. Cum apreciați resursele umane disponibile pentru activitatea de furnizare a informațiilor de interes public?

Suficiente

2. Apreciați că resursele materiale disponibile pentru activitatea de furnizarea informațiilor de interes public sunt:

Suficiente

3. Cum apreciați colaborarea cu direcțiile de specialitate din cadrul instituției dumneavoastră în furnizarea accesului la informații de interes public:

Foarte bună

### II. Rezultate

A. Informații publicate din oficiu

1. Instituția dumneavoastră a afișat informațiile/documentele comunicate din oficiu, conform art. 5 din Legea nr. 544/2001, cu modificările și completările ulterioare?

Pe pagina de internet

2. Apreciați că afișarea informațiilor a fost suficient de vizibilă pentru cei interesați?

Da

3. Care sunt soluțiile pentru creșterea vizibilității informațiilor publicate, pe care instituția dumneavoastră le-au aplicat?

- Imbunătățirea și simplificarea accesibilității paginii web a CFR Călători.
- Organizarea de evenimente în vederea promovării serviciilor oferite de către companie.
- Distribuirea unor materiale informative prin comunicate și răspunsuri pentru presă.

4. A publicat instituția dumneavoastră seturi de date suplimentare din oficiu, față de cele minimale prevăzute de lege?

Da, acestea fiind: oferte comerciale; tarife; comunicate de presă pe diverse teme de interes; diverse pictograme intuitive pentru ușurința în a identifica informațiile, cum este în exemplul de mai jos.

5. Sunt informațiile publicate într-un format deschis?

Da

6. Care sunt măsurile interne pe care intenționați să le aplicați pentru publicarea unui număr cât mai mare de seturi de date în format deschis?

A. Extinderea colaborării cu alte instituții în baza parteneriatelor/protocoalelor încheiate în vederea întocmirii de materiale informative accesibile tuturor categoriilor de public și personalizarea pe oferte, grupuri ținte, actualizarea site-ului ori de câte ori este nevoie, publicarea tuturor informațiilor de interes pe pagina de facebook, solicitări directe și argumentate către departamentele din companie pentru furnizarea de informații complete.

#### B. Informații furnizate la cerere

C.

1. Numărul total de solicitări de informații de interes public	În funcție de solicitant		După modalitatea de adresare		
	de la persoane fizice	de la persoane juridice	pe suport hârtie	pe suport electronic	verbal
94	27	67	0	85	9
Departajare pe domenii de interes					
a) Utilizarea banilor publici (contracte, investiții, cheltuieli etc.)			✓		
b) Modul de îndeplinire a atribuțiilor instituției publice: Obs: Diverse aspecte din activitatea CFR Călători - trafic, tarife, oferte, mers tren, etc.			✓		
c) Acte normative, reglementări			✓		
d) Activitatea liderilor instituției			✓		
e) Informații privind modul de aplicare a Legii nr. 544/2001, cu modificările și completările ulterioare			✓		
f) Altele, cu menționarea acestora: Cv-uri, solicitări întâlnire discuții proiecte, etc.			✓		

3. Menționați principalele cauze pentru care anumite răspunsuri nu au fost transmise în termenul legal:

3.1. Nu a fost cazul.

#### 4. Ce măsuri au fost luate pentru ca această problemă să fie rezolvată?

##### 4.1. Nu a fost cazul.

5. Număr total de solicitări respinse	Motivul respingerii			Departajate pe domenii de interes					
	Exceptate, conform legii	Informații inexistente	Alte motive (cu precizarea acestora)	Utilizarea banilor publici (contracte, investiții, cheltuieli etc.)	Modul de îndeplinire a atribuțiilor instituției publice	Acte normative, reglementări	Activitatea liderilor instituției	Informații privind modul de aplicare a Legii nr. 544/2001, cu modificările și completările ulterioare	Altele (se precizează care)
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

##### 5.1. Informațiile solicitate nefurnizate pentru motivul exceptării acestora conform legii: (enumerarea numelor documentelor/informațiilor solicitate):

Nu a fost cazul.

#### 6. Reclamații administrative și plângeri în instanță

2. Număr total de solicitări soluționate favorabil	Termen de răspuns				Modul de comunicare			Departajate pe domenii de interes					
	Redirecționate către alte instituții în 5 zile	Soluționate favorabil în termen de 10 zile	Soluționate favorabil în termen de 30 zile	Solicitări pentru care termenul a fost depășit	Comunicare electronică	Comunicare în format hârtie	Comunicare verbală	Utilizarea banilor publici (contracte, investiții, cheltuieli etc.)	Modul de îndeplinire a atribuțiilor instituției publice	Acte normative, reglementări	Activitatea liderilor instituției	Informații privind modul de aplicare a Legii nr. 544/2001, cu modificările și completările ulterioare	Altele (se precizează care)
94	6	88	6	-	85	-	9	22	16	8	0	-	48

6.1. Numărul de reclamații administrative la adresa instituției publice în baza Legii nr. 544/2001, cu modificările și completările ulterioare

6.2. Numărul de plângeri în instanță la adresa instituției în baza Legii nr. 544/2001, cu modificările și completările ulterioare

Soluționate favorabil	Respinse	În curs de soluționare	Total	Soluționate favorabil	Respinse	În curs de soluționare	Total
-	-	-	-	-	-	-	-

#### 7. Managementul procesului de comunicare a informațiilor de interes public

##### 7.1. Costuri

Costuri totale de funcționare ale compartimentului	Sume încasate din serviciul de copiere	Contravaloarea serviciului de copiere (lei/pagină)	Care este documentul care stă la baza stabilirii contravalorii serviciului de copiere?
-	-	-	-

7.2. Creșterea eficienței accesului la informații de interes public

a) Instituția dumneavoastră deține un punct de informare/bibliotecă virtuală în care sunt publicate seturi de date de interes public ?

[x] Da

b) Enumerați punctele pe care le considerați necesar a fi îmbunătățite la nivelul instituției dumneavoastră pentru creșterea eficienței procesului de asigurare a accesului la informații de interes public:

c) Enumerați măsurile luate pentru îmbunătățirea procesului de asigurare a accesului la informații de interes public:

- realizarea de comunicate de presă
  - menținerea unei relații bune cu presa în vederea mediatizării informațiilor de interes public
  - actualizări periodice a informațiilor postate pe pagina web a companiei
  - crearea pe site a unei rubrici dedicate solicitării informațiilor în baza Legii 544/2001
  - evidențierea într-un mod cât mai vizibil a datelor de contact privind furnizarea de informații
  - reducerea timpului de răspuns la solicitări prin utilizarea mijloacelor electronice disponibile
  - dezvoltarea relațiilor interinstituționale
  - actualizarea site-ului și paginii de facebook
  - promovarea serviciilor oferite de companie prin organizarea de evenimente publice, organizarea de evenimente comune cu alte instituții

DIRECTOR GENERAL  
Leon BĂRBULESCU



Director Traffic-Marketing  
Robert NIȚĂ

Șef Oficiu Marketing  
Adrian VLAICU