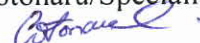


Serviciul Marketing și Relații cu Mass Media  
Oficiul Marketing și Comunicare  
Nr. OMC2/ 6 / 87/07.02.2023

Tel CFR: 122 777, Direct: 021 319 0337

## RAPORT DE EVALUARE a implementării Legii nr. 544/2001 pentru anul 2022

Elaborat,  
Carmen Cotonaru/Specialist Relații Publice



Subsemnata, Carmen Cotonaru, responsabil de aplicarea Legii nr. 544/2001, cu modificările și completările ulterioare, în anul 2022, 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 2022:

### 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 [www.cfrcalatori.ro](http://www.cfrcalatori.ro)

Pe pagina de facebook a companiei <https://www.facebook.com/CFRCalatori.ro>

Pe paginile de Instagram și LinkedIn ale companiei

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-a aplicat?

- Îmbunătățirea accesibilității paginii web a CFR Călători.
- Crearea paginilor de Instagram și LinkedIn.
- 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 au fost:

- oferte comerciale și servicii de transport** – (aplicația mobilă - CFR Călători mersul trenurilor și bilete online; programul de transport estival Trenurile Soarelui 2022, reducere de 5% la cumpărarea online; tren direct Halkali, Varna, Sofia; programul trenurilor de Paște și 1 Mai; Trenurile Zăpezii 2022; bilet unic pentru zona București – Ilfov; introducerea trenurilor noi pe ruta București Nord – Urziceni; linie directă autobuz între Gara Brașov și Poiana Brașov, suplimentări trenuri pe fondul caniculei, suplimentări trenuri Untold, opriri trenuri la Bonțida pentru Electric Castle, circulația pe ruta Oravița – Anina, reduceri Interrail, noutăți mers tren 2022-2023, Ziua Libertății de Mișcare 2022, Extinderea vânzării online cu 0 minute înainte de plecarea trenului, Campania Train to skate, parteneriat CFR Călători și Alpha Bank România, Implementarea sistemului xSell-mobile, proiectul – „Biblioteca pe roți”, Wi-Fi la viteză 4G furnizat de Orange Business Services, etc);
- modificări/perturbări în circulația trenurilor** – (lucrări planificate la infrastructura feroviară, comunicate/informări generate de starea vremii – caniculă/furtuni/zăpadă; deranjamente infrastructură /deraiieri trenuri marfă cu implicații în circulația trenurilor; accidente la trecere la nivel, comunicate/informări generate de defecțiuni ale materialului rulant cu consecințe în circulație – întârzieri; situația călătorilor din trenuri cu probleme; degajări fum/incendiu locomotive și întârzieri; deraiere tren la Cojocna etc);
- operaționale** – (trecerea activității la ora de vară/iarnă; informări despre CCM; precizări despre CCM/ declarații syndicate; condiții de călătorie; climatizarea din trenuri; ordin ministru reparații material rulant; reducerea trenurilor spre/dinspre Aeroport; aplicarea ordinului de ministru privind majorarea tarifelor de la 1 iulie; comunicate/informări despre transportul persoanelor refugiate, precizări despre comportamentele neadecvate ale personalului feroviar, transport dizabilități motorii, precizări controale ANPC, anulare contract închiriere locomotivă eveniment Tren Regal, etc).

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 paginile de: Facebook, Instagram și LinkedIn, 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 |
| 61                                                                     | 15                       | 46                      | 0                            | 59                   | 2      |
| Departajare pe domenii de interes                                      |                          |                         |                              |                      |        |
| a) Utilizarea banilor publici (contracte, investiții, cheltuieli etc.) |                          |                         | 6                            |                      |        |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| b) Modul de îndeplinire a atribuțiilor instituției publice: Obs: Diverse aspecte din activitatea CFR Călători – trafic, tarife, oferte, mers tren, material rulant, etc.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 17 |
| c) Acte normative, reglementări                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 8  |
| d) Activitatea liderilor instituției                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 0  |
| e) Informații privind modul de aplicare a Legii nr. 544/2001, cu modificările și completările ulterioare                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 1  |
| f) Altele, cu menționarea acestora: treceri la nivel cu calea ferată, energia electrică de tracțiune; bilete / trenuri/ măsuri cu privire la transportul persoanelor refugiate din Ucraina; Trenurile Zăpezii; Trenurile Soarelui; situația materialului rulant; contracte reparații material rulant – vagoane, automotoare Desiro; majorare bilete de la 1 iulie; BVC 2022; vagoane dezafectate; ajutor de stat urmare pandemie Covid; despre trenurile de Aeroport și biletul unic de călătorie; diminuarea trenurilor de Aeroport; întârzieri/defecțiuni/ servicii trenuri internaționale; întârzieri/defecțiuni/ perturbări în circulație privind trenurile în trafic intern; climatizare / căldura din trenuri/ recomandări caniculă; măsuri caniculă; contract agenție de voiaj Constanța; montare panou zgomot; traverse rupte; sistem ticketing; filmare Oravița, Videle, Sinaia; introducerea trenurilor IC; contracte presă; măsuri încălzire trenuri în sezonul rece; clarificări referitor la închiriere locomotivă eveniment Tren Regal; noutățile din mersul de tren; situația vagoanelor restaurant și a serviciului de alimentație publică; locomotive tracțiune externă; transportul animalelor de companie la vagonul de dormit; prime de sărbători; transport mobilitate redusă; validatoare STB trenuri; punct de vedere referitor reacții sindicate; restituirea bilete, etc. | 29 |

|                                                    | Termen de răspuns                              |                                              |                                              |                                                 | Modul de comunicare    |                             |                    | Departajate pe domenii de interes                                   |                                                         |                              |                                   |                                                                                                       |                             |    |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----|
|                                                    | Redirecționate către alte instituții în 5 zile | Soluții onate favorabil în termen de 10 zile | Soluții onate favorabil în termen de 30 zile | Solicitații 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) |    |
| 2. Număr total de solicitări soluționate favorabil | 61                                             | 11                                           | 59                                           | 2                                               | 0                      | 59                          | 0                  | 2                                                                   | 6                                                       | 17                           | 8                                 | 0                                                                                                     | 1                           | 29 |

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 precizare a acestora) | Utilizarea banilor publici (contracte, investiții, cheltuieli etc.) | Modul de îndeplinire a atribuțiilor instituției publice | Acte normative, reglementări | Activitate a liderilor instituției | Informații privind modul de aplicare a Legii nr. 544/2001, cu modificările și completările ulterioare | Altele (se precizează care) |
| 0                                     | 0                        | 0                      | 0                                     | 0                                                                   | 0                                                       | 0                            | 0                                  | 0                                                                                                     | 0                           |

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

| 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 |
| 0                                                                                                                                              | 1        | 0                      | 1     | 0                                                                                                                                 | 0        | 0                      | 0     |

7. Managementul procesului de comunicare a informațiilor de interes public

7.1. Costuri

| Costuri totale de funcționare ale compartimentului | Sume încasate din serviciul copiere | Contravaloarea serviciului de copiere (lei/pagină) | Care este documentul care stă la baza stabilirii contravalorii serviciului de copiere? |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 0                                                  | 0                                   | 0                                                  | 0                                                                                      |

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 ?

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:



- Informarea în timp real utilizând canale moderne de comunicare existente (aplicații de avertizare) a detaliilor cu privire la situațiile de criză realizarea și difuzarea de comunicate de presă pentru informarea pasagerilor;
- realizarea de răspunsuri clare și în termen la solicitările mass-media;
- solicitare informații suplimentare de la departamentele interne la redactarea materialelor de presă;
- aplicare metodologie Legea 544/2001.
- menținerea unei relații bune cu presa în vederea mediatizării informațiilor de interes public;
- actualizări periodice a informațiilor postate pe pagina web a companiei;
- precizări și intervenții clare și prompte în situații de criză în funcție de deciziile Conducerii;
- promovarea serviciilor oferite de companie prin organizarea de evenimente publice, organizarea de evenimente comune cu alte instituții;
- 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;
- actualizarea paginilor web și social media (Facebook, Instagram și LinkedIn).



**Director General Adjunct**

**Marcel LITRĂ**

**Șef Oficiu Marketing și Comunicare**

**Adrian VLAICU**

*07.02.23*

**Șef Serviciu Marketing și Relații cu Mass-Media**

**Denisa NICOLAE**