

## RAPORT DE EVALUARE a implementării Legii nr. 544/2001 pentru anul 2023

**Elaborat,**  
Carmen Cotonaru/Specialist Relații Publice

Subsemnata, Carmen Cotonaru, responsabil de aplicarea Legii nr. 544/2001, cu modificările și completările ulterioare, prezint actualul raport de evaluare internă pentru anul 2023, 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 2023:

### 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 furnizare a 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?

- a) Îmbunătățirea accesibilității paginii web a CFR Călători.
- b) Postarea de comunicate/informări pe paginile de Instagram și LinkedIn.
- c) 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** – (Trenul Unirii va face legătura între București și Iași în 24 ianuarie, de ziua Unirii Principatelor Române; Concurs foto – Între Valentine's day și Dragobete iubirea se premiază; Reduceri de primăvară la pass-urile Interrail; Alegerea locului și vagonului la cumpărarea biletului online; Personalul de tren CFR Călători participă la sesiuni de instruire pentru acordarea primului ajutor; Actualizare informare privind serviciul de informare „Trenul Meu”; De astăzi, campania Train to Skate revine cu reduceri la intrarea la Patinoarul Allianz-Țiriac Arena pentru cei care prezintă biletul de tren; Circulația trenurilor cu prilejul Sărbătorilor de Paște; Circulația trenurilor în minivacanța 1 – 5 iunie 2023; Tren direct către Istanbul/Halkali, Varna și Sofia; Aplicația mobilă - CFR Călători mersul trenurilor și bilete online; Programul de transport estival Trenurile Soarelui 2023; Bilete de călătorie integrate; Card de transport reîncărcabil pentru abonamente; Opriri trenuri la Festivalul Electric Castle de la Bonțida; Suplimentări trenuri pe fondul caniculei; Suplimentări trenuri Untold; Circulația trenurilor în minivacanța prilejuită de Sărbătoarea Sfintei Maria; Transportul elevilor și studenților; Informare de presă referitoare la pagina de Facebook a companiei; CFR Călători și 24pay oferă posibilitatea de a cumpăra bilete de tren CFR Călători și din aplicația 24pay; Ziua Libertății de Mișcare 2023; Acțiuni de control a activității salariaților cu responsabilități în siguranța circulației; Cu trenurile CFR Călători în pelerinaj la Sfânta Parascheva; Reduceri Interrail; Abonamente în format digital; CFR Călători pune la dispoziție un nou canal de vânzare prin SMS disponibil la trenurile spre/dinspre Aeroportul Henri Coandă; Trenurile CFR Călători vor purta nume simbolice de 1 decembrie, Ziua Națională a României; Majorarea tarifelor biletelor de tren de la 12 decembrie 2023; Noutăți mers tren 2023-2024; Semnare contract PNRR; Abonamente exclusiv în format digital; CFR Călători adaptează capacitatea de transport cu prilejul sărbătorilor de iarnă.);
- **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; modificări temporare în circulația trenurilor internaționale; situația călătorilor din trenuri cu probleme; perturbări în circulația trenurilor internaționale pe rețeaua MAV; degajări fum/incendiu locomotive și întârzieri; deraiere tren la Roșiori; accident feroviar în stația Galați, etc);
- **operaționale** – (Retragere temporară din circulație material rulant; trecerea activității la ora de vară/iarnă; informare referitoare închiriere locomotive; precizare controale ANPC; călătoria cu trenul în condiții de fenomene meteo extreme de vară; atenționare călători despre campanie falsă ofertă card reduceri; diminuarea temporară a perioadei de cumpărare cu anticipație; lucrări de mentenanță la echipamentele de comunicații informatice; prelungirea unor lucrări ale CNCF CFR SA la infrastructura feroviară în stația Teiuș modifică circulația trenurilor; condiții de călătorie; climatizarea din trenuri; 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
58	19	39	0		0
Departajare pe domenii de interes					
a) Utilizarea banilor publici (contracte, investiții, cheltuieli etc.)			0		
b) Modul de îndeplinire a atribuțiilor instituției publice: Obs: Diverse aspecte din activitatea CFR Călători – trafic, tarife, oferte, mers tren, material rulant, etc.			21		
c) Acte normative, reglementări			9		
d) Activitatea liderilor instituției			0		
e) Informații privind modul de aplicare a Legii nr. 544/2001, cu modificările și completările ulterioare			0		
f) Altele, cu menționarea acestora: prime pentru salariați de sărbători; subfinanțare material rulant; situație locomotive; trenuri urbane București; pasageri Ucraina – Romania; întârzieri trenuri; despăgubiri, abonamente călători; digitalizare sistem bilete; simulatoare locomotive; detalii accidente feroviare Roșiori Nord și Galați; starea materialului rulant; despăgubiri; date despre directorul general; revendicari syndicate; interviuri Trenurile Soarelui; detalii degajari fum; circulație trenuri; defectări; prize automotoare; vagoane destinate transportului auto; situația CFR Călători; climatizare trenuri; serviciul bagaje; transportul Cluj- Oradea; date legate de trafic; situație vagoane BR; vechime parc material rulant; ușă vagon deschisă în timpul mersului; greva feroviară; transport studenți; elevi etc.			28		

2. Nr. total de solicitări soluționate favorabil	Termen de răspuns				Modul de comunicare			Departajare pe domenii de interes					
	Redirecționate către alte instituții în 5 zile	Soluționate favorabil în termen de 10 zile	Soluționate termen de 30 de zile	Solicitări pentru care termenul a fost depășit	Electronic	În format hârtie	Verbală	Utilizare a banilor publici (contracte, investiții, cheltuieli etc.)	Modul de îndeplinire a atribuțiilor	Acte normative, Reglementări	Activitatea liderilor instituției	Modul de aplicare a Legii nr. 544/2001, cu modificările și completările ulterioare	Altele (se precizează care)
58	26	53	4	0	58	0	0	0	21	9	0	0	28

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.Nr.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)
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	0	0	0	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 de 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).