

RAPORT DE EVALUARE a implementării Legii nr. 544/2001 pentru anul 2025

Elaborat,
Carmen Cotonaru/Specialist Relații Publice

Subsemnata, Carmen Cotonaru, responsabil de aplicarea Legii nr. 544/2001, cu modificările și completările ulterioare, prezintă actualul raport de evaluare internă pentru anul 2025, 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 2025:

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
Pe paginile de social media ale companiei- Instagram, LinkedIn și TikTok
Pe canalul de Youtube al 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, LinkedIn și TikTok.
 - 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** – programul estival *Trenurile Soarelui*; trenuri suplimentare spre/dinspre litoral în minivacanța de 1 Mai; tren direct Turcia, Bulgaria; acces online la bilete și abonamente pentru studenți; reduceri periodice la Pass-urile Interrail; Concurs video CFR Călători – „*Trenuri, o altă perspectivă*”; Trenul Unirii – 24 Ianuarie; opriri trenuri la Bonțida pentru festivalul Electric Castle; primul tren PNRR cu plecare la 16 aprilie; suplimentări cu vagoane ale trenurilor din programul estival „*Trenurile Soarelui*”; operarea trenurilor cu rame electrice noi Alstom Coradia Stream, ca urmare a preluării de la ARF; introducerea unei legături feroviare directe Kiev – București Nord; asigurarea transportului cu mijloace auto pe ruta Constanța – Mangalia, ca urmare a modernizării infrastructurii de către CFR SA; circulația trenurilor cu prilejul sărbătorilor (Sfânta Maria Mare, Sfânta Cuvioasă Parascheva, sărbătorile de iarnă); facilitățile acordate elevilor și studenților; intrarea în vigoare a noului Mers al Trenurilor 2025–2026; „*Trenurile Unirii*”, cu ocazia Zilei Naționale.
- **modificări/perturbări în circulația trenurilor** - lucrări planificate la infrastructura feroviară; comunicate ce au fost determinate de: starea vremii – caniculă, furtuni, inundații, zăpadă; defectări/degajări de fum și incendii la locomotive ce au provocat întârzieri; deraiere tren la Malnaș-Băi; incidente la manevre de garare/plecare; ruperea pantografelor, cu întârzieri semnificative; deranjamente la infrastructură (lipsă tensiune, lipsă gabarit, fisurare șine, copaci căzuți etc); incidente la trenuri de marfă cu impact asupra circulației trenurilor de călători; perturbări în circulație ca urmare a accidentelor la trecerile la nivel cu calea ferată etc.
- **operaționale** – trecerea la ora de vară/ iarnă; întreruperea emiterii unor titluri de călătorie metropolitană integrate; întreruperi pentru mentenanță și/sau remedieri probleme tehnice la sistemul de vânzare online; adaptarea temporară a capacității de transport la traficul de călători – lista suspendărilor de trenuri; conferințe de presă susținute de directorul general privind suspendarea trenurilor, situația financiară și alte aspecte din activitatea CFR Călători; anunț de presă privind perchezițiile la sediul CFR Călători; facilități pentru persoanele cu mobilitate redusă pe litoral în sezonul estival; precizări punctuale către diverse publicații; comunicat privind subcompensarea și diminuarea veniturilor pentru 2025; clarificări la informații/dezinformări apărute în spațiul media – climatizare rame electrice Alstom, rezultate toxicologice; poziția CFR Călători față de declarațiile președintelui ARF; reducerea cheltuielilor companiei cu 130 milioane lei și diminuarea indemnizațiilor Directorului General și Directorului Financiar-Contabil cu 10%; aplicarea noului TVA; precizări privind interdicția circulației trenurilor CFR Călători impusă de CFR SA; informare privind imposibilitatea achitării la timp a restanțelor către CFR SA; diminuarea temporară a perioadei de cumpărare cu anticipație, în contextul aplicării noului Mers al Trenurilor; majorarea tarifelor; clarificări privind compensarea serviciului public de transport feroviar de călători 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/transmiterea tuturor informațiilor de interes public pe paginile de: Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok și pe canalul de Youtube, 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
346	211	135	0	346	0
Departajare pe domenii de interes					

a) Utilizarea banilor publici (contracte, investiții, cheltuieli etc.)	80
b) Modul de îndeplinire a atribuțiilor instituției publice: Obs: Diverse aspecte din activitatea CFR Călători – trafic, tarife, oferte, mers tren, material rulant, etc.	111
c) Acte normative, reglementări	17
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: întârzieri trenuri; situația climatizării trenurilor; modificări circulație trenuri ca urmare a lucrărilor la infrastructură; trenuri anulate/suspendate de către CFR SA ca urmare a întârzierii la plata TUI; demolare și relocare gara Constanța; modernizarea liniei Giurgiu – București; obiecte uitate în tren, incidente feroviare material rulant (cădere geam pe un călător); vagoane biciclete: stadiul programului de investiții cu fonduri PNRR; filmări material rulant modernizat prin program PNRR; facilități PRM, diverse date și clarificări despre facilitățile acordate studenților la transportul cu trenul, precum și modalitățile de accesare a facilităților aferente în trafic intern și internațional; facilități copii; restricții de viteză; situație investiții; facilități gări; remunerație conducere, sporuri angajați, derularea circulației trenurilor la frontieră în contextul intrării României în spațiul Schengen; problemele de la trecerile la nivel cu calea ferată, solicitări sponsorizare; aprobări filmări în trenuri pentru proiecte studențești; atitudinea personalului de tren în diverse incidente; despre serviciile și condițiile din trenuri probleme funcționare site; climatizare trenuri pe secția Constanța –Mangalia; detalii despre transportul pe linia Constanța - Mangalia ca urmare a lucrărilor efectuate de către CFR SA; emitere documente aferente dosarelor de pensionare, material rulant tip Malaxa etc	138

***Interacțiuni directe cu presa**

Pe lângă solicitările scrise, Purtătorul de cuvânt a avut un rol semnificativ în relația directă cu mass-media, oferind în mod direct clarificări, informații și declarații pentru presa scrisă, radio, TV și online, transmise telefonic, audio sau video, în funcție de specificul cererii, primite telefonic.

Aceste intervenții au fost realizate:

- ca răspuns la solicitările punctuale telefonice ale jurnaliștilor;
- după transmiterea comunicărilor oficiale ale companiei;
- în contextul situațiilor de criză;
- pe diverse teme de interes public legate de activitatea CFR Călători, în funcție de agenda publică.

Mesajele transmise au vizat în principal incidente feroviare și material rulant, întârzieri cauzate de deranjamente la infrastructura feroviară, suspendarea trenurilor, situația financiară a companiei, majorare tarife, material rulant modernizat cu fonduri PNRR (stadiu, livări, rute oparate, filmări etc.), rame electrice Alstom, circulația pe ruta Cluj-Napoca – Oradea în contextul lucrărilor la infrastructură, despre programul estival „Trenurile Soarelui” 2025, schimbarea orei în transportul feroviar, circulația de Paște și 1 Mai, condiții meteo nefavorabile și modificările de circulație generate de lucrările la infrastructură, suspendarea trenurilor ca urmare a deciziei CFR SA, accesare facilități studenți, diverse aspecte din sfera de activitate a managerului infrastructurii feroviare 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.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	1	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:

Actualizarea permanentă a informațiilor de interes public, comunicate din oficiu pe pagina de internet a societății.

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;
- furnizarea de către purtătorul de cuvânt a informațiilor de interes public jurnaliștilor cu privire la activitatea companiei;
- 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, LinkedIn, TikTok și Youtube).