



Agencia Națională pentru Reglementare în Energetică (ANRE)

Evidența și procedura de examinare a solicitărilor scrise

Înregistrarea și stabilirea competenței



- Orice solicitare scrisă, parvenită în adresa ANRE prin poștă, e-mail sau fax, se înregistrează la cancelarie în registrul comun de intrare.
- După înregistrare, solicitarea este transmisă unuia din membrii Consiliului de administrație, care decide de competența cărei direcții a ANRE ține solicitarea și o transmite șefului direcției respective;
- Șeful Direcției repartizează solicitarea spre executare unui angajat al Direcției



Evidența petițiilor

- Solicitățile scrise parvenite de la consumatori, prin care se contestă anumite acțiuni ale furnizorilor de servicii și se solicită concursul ANRE, se consideră petiții. Evidența petițiilor este dusă separat față de celelalte solicitări.
- Pentru evidența petițiilor se folosește un registru special (pe hîrtie), completat de lucrătorul Direcției Protecție a consumatorilor.
- Paralel cu registrul pe hîrtie, se folosește o bază de date "Acces", pentru evidența electronică a petițiilor



Procedura de examinare a petițiilor

După stabilirea competenței, pînă la prezentarea unui răspuns solicitantului, se execută următoarele proceduri:

1. Petiția se înregistrează în registrul de petiții, dus de Direcția protecție a consumatorilor. Concomitent informația cu privire la petiție este introdusă în baza electronică de date a petițiilor (program MS ACCES); Se imprimă fișa de înregistrare a petiției și dosarul este transmis executorului.
2. În caz de necesitate (de fapt în majoritatea cazurilor), se face o xerocopie a petiției. Se întocmește o scrisoare de însoțire, semnată de unul din membrii Consiliului de administrație. O copie a scrisorii de însoțire este expediată operatorului vizat în petiție, a doua – este anexată la dosar.

Procedura de examinare a petițiilor



3. Operatorii prezintă Agenției răspuns în scris, cu explicații vizavi de situația descrisă în petiție, anexînd după necesitate acte sau alte documente referitor la caz. De regula furnizorii (operatorii) expediază răspunsurile prin fax, apoi prin poștă.
4. După necesitate, se organizează ieșiri în teren, sau ședințe de lucru, cu întocmirea unor acte de examinare în teren sau a unor procese verbale ale ședințelor de lucru.
5. În baza materialelor acumulate, executorul pregătește un răspuns, care reprezintă poziția Agenției referitor la cazul dat.
6. Răspunsul, imprimat în 2 exemplare (unul pentru petiționar, al doilea – pentru dosar) este vizat de șeful direcției, după care este transmis, împreună cu toate materialele dosarului, pentru semnătură unuia din membrii Consiliului de administrație (director).

Procedura de examinare a petițiilor



7. Directorul, după semnarea scrisorii, remite documentul la cancelarie. Documentul se înregistrează în registrul de ieșire. Exemplarul destinat petiționarului se expediază prin poștă, iar exemplarul doi se anexează la dosar și este întors executorului.
8. Executorul completează fișa dosarului cu toate datele necesare și îl transmite responsabilului din Direcția protecție a consumatorilor. Raspunsul la petiție este înregistrat în registrul petițiilor (pe hârtie), iar datele din fișa dosarului se înscriu în baza de date electronică.
9. Dosarul se considera închis și este stocat în arhiva.
10. În unele cazuri, când este necesar de a se reveni la problema dată peste o anumită perioadă, dosarul rămîne la executor la control.

Descrierea bazei de date

Acces



- Baza de date electronica, utilizata la ANRE, este o aplicatie simplă, care permite evidența electronică a petițiilor.
- Aplicatia este stocată pe serverul rețelei locale.
- Accesul la utilizarea aplicatiei este limitat: un numar limitat de persoane au posibilitate sa opereze modificari in baza, ceilalti pot doar sa consulte baza in regim "read-only".

Descrierea bazei de date Acces

Microsoft Access

File Edit View Insert Format Records Tools Window Help

System 10 B I U

Examinarea petitiilor

Examinarea petitiilor

- ☐ Inregistrare petitie noua
- ☐ Petitii in proces de examinare
- ☐ Cautare petitie
- ☐ Redactare
- ☐ Raport
- ☐ Inregistrare iesiri-remiteri
- ☐ Tematica petitiilor
- ☐ Iesire din baza de date

ANRE
2010

Form View FLTR NUM

Microsoft Access

File Edit View Insert Format Records Tools Window Help

Arial Cyr 8 B I U

Petitie

Cauta după numărul de intrare:

Directie Data inregistrarii 09.03.2011 Tip adresare

Nr Fisa Expeditorul petitiei

Nr intrare Executor

Nume/Denumire Tipul consumatorului

Oraș/Raion Rural/Urban

Adresa Fizic/Juridic (I/J):

Compania Tematica 1

Domenii Tematica 2

Examinare în teren Petitie repetată Pentru a verifica tastati butonul ----> ?

Termen de răspuns: 08.04.2011 Prolongare Termen corectat

Decizia ANRE Data expedierii raspunsul

Nr. raspunsulu -/- Stare In lucru Executat

Salvare modificari

Record: 1 of 1

Form View NUM

Descrierea bazei de date

Acces

Microsoft Access

File Edit View Insert Format Records Tools Window Help

Type a question for help

MS Sans Serif 8

In lucru

Imprimarea rezultatelor

Executor: Bal

Fisa	Intrare	Data	Expeditorul	Nume/Denumire	Executor	Termen
164	459	19.02.2010	Ministere si dep	MINISTERUL ECONOM	L. Barcaru	21.03.2010
296	785	15.03.2010	Petitioner	COLECTIVA / MINGIR	L. Barcaru	14.04.2010
422	1376	28.04.2010	Petitioner	"LADY" SRL	L. Barcaru	28.05.2010
619	1988	23.06.2010	Petitioner	BALUTEL CONSTANTIN	L. Barcaru	23.07.2010
661	2099	02.07.2010	Petitioner	"AVICOLA VULCANEST	L. Barcaru	01.08.2010
698	2239	16.07.2010	Petitioner	POSTOLACHE RADU	L. Barcaru	15.08.2010
720	2326	22.07.2010	Petitioner	COROVIN AURELIAN	L. Barcaru	22.08.2010
747	2418	02.08.2010	Petitioner	COROVIN AURELIAN	L. Barcaru	02.09.2010
803	2699	02.09.2010	Petitioner	SRL "NEW LIFE"	L. Barcaru	02.10.2010
835	2822	16.09.2010	Petitioner	PANAITOV PETRU	L. Barcaru	16.10.2010
882	2992	07.10.2010	Guvernul RM	CNIADO	L. Barcaru	06.11.2010
887	3044	11.10.2010	Petitioner	PRIMARIA CAPLANI	L. Barcaru	10.11.2010
913	3150	26.10.2010	Altele	"TIPOPRES" S.R.L.	L. Barcaru	25.11.2010
924	3177	27.10.2010	Autorități locale	PRIMARIA LARGA-NOU	L. Barcaru	26.11.2010

Record: 1 of 41 (Filtered)

Form View FLTR NUM

Microsoft Access

File Edit View Insert Format Records Tools Window Help

Type a question for help

MS Sans Serif 8

Examinarea petitiilor

Examinarea petitiilor

Baza-New

Numele/Denumirea Raion/Oras: Adresa Executor: Numar de intrare: Data inreg

Chișinău

Nr intrare	Data intrarii	Nume/Denumire	Raion/Oras	Adresa	
405, 550	15.02.2010	SUBA VITALIE / PROCURATURA RISCANI	m. Chișinău	com. Stauce	
408	15.02.2010	COLECTIVA DECEBAL 91 / BUCIUCI	m. Chișinău	bd. Decebal	
414	15.02.2010	RIMIS VALENTIN	m. Chișinău	com. Stauce	
416, 421, 4	16.02.2010	PARLAMENTUL / "TRANSPROFIL" SRL	m. Chișinău	str. Belgrad	
418	16.02.2010	COLECTIVA / M. BATRIN 15	m. Chișinău	bd. M. cel B	
406	15.02.2010	TCACIUC VALERIU	m. Chișinău	str. Alba-Iulia	
427	17.02.2010	COVALICIUC ALEXEI	m. Chișinău	com. Bacioi	
574	01.03.2010	COOPERATIVA DE CONSTRUCTIE A GARAJELOR 20	m. Chișinău	str. Bucovina	
588	01.03.2010	STRATICIUC VADIM / IPSSPMPC	m. Chișinău	soseaua H	
589	01.03.2010	BALTAGA PAVEL	m. Chișinău	str. Tabacari	

Record: 1 of 825 (Filtered)

Form View FLTR NUM

Descrierea bazei de date

Acces

Microsoft Access

File Edit View Tools Window Help Type a question for help

Fit Close Setup

Date de bază

Fisa de control nr: 03 Numar de intrare: 03

Numar de însușire:	02 - 0000 -	Termen de răspuns:	02.02.2011
Data însușirii:	03.01.2011	Problema:	<input type="checkbox"/>
La ce ora s-a dat:	E. Timpian	Termen de corectare:	<input type="checkbox"/>
Expeditorul:	Cancelarie de Stat	Răspuns:	<input type="checkbox"/>
Tip adresare:	Alte	În curs:	<input type="checkbox"/>

Informații despre petiționar:

Nume/Denumire:	Procuratura RM
Strada/Oras:	m. Chisinau
Adresa:	Str. Ciocan
Fizic/Juridic:	

Problema abordată:

Compania:	
Tematica 1:	
Tematica 2:	

Rezultatul examinării:

Decizia ANRE:	
Numărul actului de însușire:	02 - 0000 -
Data însușirii:	
Nota:	

Ready NUM

Microsoft Access

File Edit View Insert Format Records Tools Window Help Type a question for help

Times New Roman Cyr 9 B I U

Petiti

Cauta după numărul de intrare: 425

Directie	02	Data inregistrării	17.02.2010	Tip adresare	Petiție
Nr Fisa	149	Expeditorul petiției	Petiționar		
Nr intrare	425	Executor	M. Pulbere		

Nume/Denumire: OGLINDA MIHAI Tipul consumatorului: Casnic

Oraș/Raion: Anenii-Noi Rural/Urban: Rural

Adresa: s. Tintareni Fizic/Juridic (f/j):

Compania: "MOLDOVA-GAZ" S.A. Tematica 1: Calitatea energiei electrice / gazelor livrate

Domenii: Gaze naturale Tematica 2:

Examinare în teren: ☐ Petiție repetată: ☐ Pentru a verifica tastati butonul -----> ?

Termen de răspuns: 19.03.2010 Prolongare: ☐ Termen corectat:

Decizia ANRE: Explicații/Consultat Data expedierii răspunsului: 02.03.2010

Nr. răspunsului: 02 - 149/425 - 436 Stare: ☐ In lucru ☒ Executat

Salvare modificari

NOTA:

Record: 14 2 of 2 (Filtered)

Form View FLTR NUM



Neajunsurile sistemului existent de evidență și control

- Un număr mare de foi, diferite materiale, care sunt permanent purtate împreună cu dosarul;
- Riscul pierderii unui document pe parcursul întregului proces;
- Accesul dificil la materialele unui dosar. Pentru a accesa materialele unui dosar – acesta este căutat în baza de date, după care se caută în arhivă. În caz dacă alt lucrător a luat dosarul pentru a-l studia – apare problema de a determina la cine se află dosarul actualmente (de exemplu – cazuri de judecată, sau când petiționarul s-a adresat repetat pe aceeași problemă, prin intermediul a diferite autorități, și scrisorile parvenite de la autorități diferite au fost repartizate diferitor executori). Problema poate să apară și în cazul în care dosarul este la control la executor.



Neajunsurile sistemului existent de evidență și control

- Timp de lucru, cheltuit pentru căutarea și consultarea materialelor unui dosar;
- Posibilități reduse de urmărire a termenelor de executare a diferitor documente, îndeosebi în cazul fluxurilor sporite de petiții;
- Alte documente intrate la ANRE, în afara de petiții, nu se înregistrează electronic, astfel este dificil de a urmări modul de examinare a unui document (executor, termen limita, unde este stocat documentul după executare etc.)



Capacitățile Tehnice (1)

Server 1 –

Funcții: Domain controller, Fileserver
Temporare

CPU: Pentium III, 1,2 GHz

RAM: 512 MB

HDD: 2x 40GB + 1x 60GB



Capacitățile tehnice (2)

Server 2

Funcții: Fileserver Stocare, Gateway

CPU: Pentium D, 2.8 GHz

RAM: 1 GB

HDD: 2x 70GB



Capacitățile tehnice (3)

Server 3

Funcții: Backup Domain Controller,
Fileserver, Webserver

CPU: XEON QUAD Core, 2,4 GHz

RAM: 8GB

HDD: 3x 1TB



Rețea locală și Internet

Rețea locală – 100MBps

Internet

MD-IX – 100MBps

Internet – 10Mbps



• Mulțumesc pentru atenție!