

Nr. G5-1/18.764

București, 5 octombrie 2018

CONFORM CU ORIGINALUL

Nr. 11.98 / M.R.P.
Data. 10.10.2018

SG: 5101
17.10.2018

Domnule senator,

17.09

Pe fondul creșterii fără precedent a dimensiunii comunității românești din străinătate și a diversificării problematicei de natură consulară, Ministerul Afacerilor Externe (M.A.E.) a venit în întâmpinarea cetățenilor români prin crearea Centrului de Contact și Suport al Cetățenilor Români din Străinătate (CCSCRS), funcțional 24 ore/7 zile, începând cu 5 ianuarie 2015. În acest sens, CCSCRS funcționează ca un Call Center și Mail Center.

Sistemul are la dispoziția sa o infrastructură modernă de comunicație care oferă inter conectivitatea dintre Centru și misiunile diplomatice și oficiile consulare. De asemenea, pe lângă informațiile consulare care pot fi obținute prin intermediul Centrului, sistemul oferă o linie specială în caz de urgențe consulare.

Personalul CCSCRS asigură, 24 ore/7 zile, asistență consulară atât în ceea ce privește informarea publicului asupra serviciilor consulare prestate de misiunile diplomatice și oficiile consulare ale României din străinătate, cât și în cazul producerii unor situații de urgență în care sunt implicați cetățeni români în exteriorul granițelor țării.

Domnului Mihail Radu – Mihai

Senator

Parlamentul României

Prin intermediul acestui mecanism, M.A.E. a venit în întâmpinarea solicitărilor adresate de către cetățenii români care se află în afara granițelor țării în calitate de turiști, temporar sau având domiciliul în străinătate, pentru a-i sprijini cu informații consulare și pentru a-i asista în cazuri de urgență (accidente, îmbolnăviri, decese, arestări, riscuri de securitate cauzate de acțiuni teroriste, acte furate și pierdute sau alte situații de urgență).

CCSCRS are în vedere interacțiunea continuă cu cetățenii români aflați în afara granițelor, pentru soluționarea cererilor de natură consulară.

În egală măsură, se urmărește înțelegerea de către cetățenii români a drepturilor și obligațiilor pe care aceștia le au într-o țară străină. Prin intermediul acestui serviciu, se dorește creșterea gradului de satisfacție în rândul publicului și oferirea posibilității de a accesa, în timp util, informații cu caracter consular. O atenție deosebită este acordată cetățenilor români aflați în situații de urgență.

Astfel, fiecare cetățean român care apelează linia de URGENTĂ a CCSCRS poate intra în convorbire cu operatorul, fără a mai asculta detalii cu privire la serviciile consulare. În funcție de cazul de urgență semnalat, cetățeanului român i se facilitează imediat convorbirea cu oficialii Ambasadei sau Consulatului din zona producerii cazului de urgență. Solicitățile cetățenilor români aflați în situații de urgență sunt preluate și gestionate cu prioritate.

Pe lângă CCSCRS, cetățenii români au posibilitatea de formulare a sesizărilor/ reclamațiilor pe următoarele canale:

- Site-ul www.mae.ro – secțiunea Petiții <http://www.mae.ro/petitions>;
- Site-ul www.mae.ro – secțiunea Sesizări <http://www.mae.ro/node/32796>;
- Adresele de e-mail prevăzute la secțiunea „Contact” de pe site-ul M.A.E. și site-urile misiunilor diplomatice și oficiilor consulare;
- Formularele de contact de pe site-ul www.informatiiconsulare.ro;

- Poștă simplă la sediul M.A.E. și sediile misiunilor diplomatice și oficiilor consulare;
- Personal la Registratura M.A.E. sau sediile misiunilor diplomatice și oficiilor consulare.

Menționăm că aceste informații se regăsesc atât pe paginile de internet ale M.A.E., misiuni diplomatice și oficii consulare, cât și pe site-ul www.informatiiconsulare.ro. În plus, ele sunt afișate la avizierul M.A.E. și avizierele misiunilor diplomatice și oficiilor consulare.

Cu deosebită considerație,


Teodor Meleșcanu