



MINISTERUL JUSTIȚIEI AL REPUBLICII MOLDOVA

ORDIN

mun. Chișinău

„19” decembrie 2022

nr. 319

***Cu privire la aprobarea Instrucțiunii privind
organizarea și desfășurarea audienței
persoanelor în cadrul Ministerului Justiției***

În temeiul prevederilor Hotărârii Guvernului nr. 463/2019 cu privire la organizarea audienței, art. 73 alin. (6) din Codul administrativ al Republicii Moldova nr. 116/2019, Legea nr. 982/2000 privind accesul la informație, pct. 15 sbp. 9) din Regulamentul cu privire la paginile oficiale ale autorităților administrației publice în rețeaua Internet, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 188/2012, pct. 8 sbp. 15) și pct. 9 sbp. 11) din Regulamentul privind organizarea și funcționarea Ministerului Justiției, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 698/2017,

ORDON:

1. Se aprobă Instrucțiunea privind organizarea și desfășurarea audienței persoanelor în cadrul Ministerului Justiției (*se anexează*).
2. Prezentul ordin se aduce la cunoștința persoanelor responsabile de desfășurarea audienței și autorităților administrative din subordinea Ministerului Justiției.
3. Controlul executării prezentului ordin se pune în sarcina Serviciului petiții și relații cu publicul.

Ministru



Sergiu LITVINENCO

INSTRUCȚIUNE
privind organizarea și desfășurarea audienței persoanelor în cadrul
Ministerului Justiției

I. Dispoziții generale

1. Instrucțiunea privind organizarea și desfășurarea audienței persoanelor în cadrul Ministerului Justiției (în continuare - Instrucțiune) reglementează procedura de organizare și desfășurare a audienței în cadrul Ministerului Justiției (în continuare - Minister) și are drept scop de a asigura respectarea drepturilor persoanelor la informare, libertatea de exprimare, libertatea de opinie și libertatea de a primi sau de a transmite informații, precum și pentru soluționarea subiectului invocat de persoanele ale căror drepturi au fost lezate.

2. Audiența cetățenilor include următoarele etape:

- 1) întocmirea și aprobarea programului de audiență a persoanelor;
- 2) evidența și actualizarea informației privind programul de audiență;
- 3) recepționarea și înregistrarea cererilor de audiență;
- 4) examinarea cererilor de audiență;
- 5) planificarea și organizarea audienței;
- 6) desfășurarea audienței;
- 7) înregistrarea petițiilor depuse în cadrul audienței;
- 8) repartizarea sarcinilor și întreprinderea măsurilor de soluționare a subiectelor invocate în cadrul audienței;
- 9) monitorizarea procesului de audiență a persoanelor;

3. Serviciul petiții și relații cu publicul (în continuare – SPRP) este responsabil de gestionarea (*înscrierea, planificarea, organizarea, evidența*) și monitorizarea procesului de audiență a persoanelor.

4. Audiența persoanelor se efectuează în conformitate cu programul aprobat prin ordinul ministrului de către persoanele responsabile, și anume:

- 1) Ministru;
- 2) secretarul de stat;
- 3) secretarul general secretarul general al ministerului;
- 4) secretarul general adjunct al ministerului
- 5) șeful subdiviziunii structurale;
- 6) consilierul în Cabinetul ministrului;
- 7) angajatul desemnat de către conducerea Ministerului.

5. Audiența persoanelor în cadrul autorităților administrative din subordinea Ministerului se realizează în conformitate cu prevederile ordinului conducătorului autorității respective.

6. Ordinul cu privire la organizarea audienței se afișează pe panoul informativ într-un loc accesibil cetățenilor (la intrarea în sediul Ministerului) și se plasează pe pagina web oficială a Ministerului.

7. SPRP asigură plasarea informației cu privire la procedura de înscriere în audiență și modalitatea depunerii unei cereri de audiență pe pagina web oficială a Ministerului.

II. Recepționarea și înregistrarea cererilor de audiență

8. Înregistrarea persoanelor în audiență se efectuează în baza cererii scrise sau, după caz, prin intermediul apelului telefonic.

9. Cererea poate fi depusă în scris la sediul Ministerului conform anexei nr. 1, expediată prin poștă, transmisă prin poșta electronică sau depusă on-line pe pagina web oficială a Ministerului.

10. Cererea electronică poate fi transmisă la adresele de e-mail: secretariat@justice.gov.md; petitii@justice.gov.md.

11. În cazul în care, din anumite motive (probleme de sănătate, incapacitatea de a scrie), solicitantul de audiență este în imposibilitate de a completa cererea de audiență, aceasta va fi completată de către reprezentantul solicitantului sau, după caz, de către angajatul SPRP, fapt despre care va fi consemnat în cerere.

12. În cazul în care solicitantul de audiență nu posedă limba de stat, completarea cererii de audiență se va efectua în limba cunoscută de acesta.

13. Recepționarea și înregistrarea cererilor de audiență, completate și semnate se efectuează de către SPRP în cadrul orelor de lucru.

14. Cererile de audiență sunt înregistrate în Sistemul informațional automatizat e-Cancelaria (în continuare – SIA „e-Cancelarie”).

15. După înregistrarea cererii de audiență, SPRP indică pe copia cererii sau pe al doilea exemplar al cererii data și numărul de înregistrare.

16. În cazul recepționării cererii de audiență prin poșta electronică, solicitantul se informează despre recepționarea și înregistrarea acesteia prin același e-mail sau, după caz, la adresa indicată în solicitare.

17. În cazul declarării situațiilor excepționale, recepționarea cererii de audiență se efectuează conform programului special, aprobat de ministru sau persoana împuternicită în acest sens.

III. Examinarea cererilor de audiență

18. Cererea de audiență conține, de regulă, următoarele informații cu privire la solicitant:

- 1) numele, prenumele solicitantului sau, după caz, denumirea persoanei juridice;
- 2) adresa, numărul de telefon și e-mail-ul solicitantului;
- 3) obiectul și motivarea cererii de audiență;
- 4) documente relevante subiectului invocat, anexate la cerere;
- 5) conducătorul la care solicită audiență;

6) modalitatea de informare a solicitantului cu referire la aprobarea cererii;

7) data depunerii cererii și semnătura solicitantului.

19. Cererea de audiență transmisă în formă electronică trebuie să corespundă cerințelor legale stabilite pentru un document electronic, inclusiv față de aplicarea semnăturii digitale conform legislației.

20. Cererea de audiență înregistrată, împreună cu materialele anexate și solicitările/petițiile examinate anterior se transmit pentru examinare persoanei responsabile de desfășurarea audienței.

21. Despre aprobarea cererii de audiență solicitantul este informat telefonic sau în scris.

22. În cazul în care aspectul invocat ține de competența altei autorități, cererea de audiență se respinge, cu informarea solicitantului despre autoritatea responsabilă de soluționarea problemei sale, sau, după caz, se transmite pentru examinare, după competență, autorității responsabile.

23. În cazul în care cererea de audiență se referă la același subiect, pe marginea căruia persoana a fost audiată anterior, aceasta se respinge, cu informarea solicitantului.

IV. Planificarea și organizarea audienței

24. Audiența persoanelor se efectuează în baza graficului de audiență elaborat lunar de către SPRP.

25. Graficul de audiență conține: numele și prenumele persoanei responsabile de desfășurarea audienței, numele și prenumele persoanelor invitate în audiență, subiectele invocate și data, ora și locul desfășurării audienței.

26. Graficul de audiență se coordonează, în prealabil, cu persoana care va realiza audiența.

27. Înscrierea în audiență a persoanelor are loc în ordinea înregistrării cererilor în SIA „e-Cancelarie”.

28. SPRP informează solicitanții, telefonic sau, după caz, în scris, despre ziua, ora, locul audienței, persoana responsabilă de desfășurarea audienței și necesitatea prezentării unui act de identitate la intrarea în sediul Ministerului.

29. În cazul în care un solicitant refuză audiența, este invitată următoarea persoană înregistrată în SIA „e-Cancelarie”.

30. Timpul alocat pentru audierea unei persoane nu poate depăși 30 de minute.

31. În cazul în care subiectul expus în cererea de audiență solicită intervenția urgentă sau depinde de un anumit termen stabilit prin lege, SPRP informează conducerea Ministerului, în scopul audierii în regim de urgență a solicitantului.

32. În cazul în care din motive obiective se modifică data, ora audienței sau audiența urmează a fi desfășurată de către o altă persoană decât cea indicată în graficul de audiență, SPRP informează persoanele despre modificările survenite și stabilirea audienței ulterioare.

33. SPRP transmite la adresa de e-mail a persoanei care va desfășurarea audiența, cu cel puțin 2 zile înainte de data audienței, lista persoanelor înregistrate în audiență și subiectele care vor fi abordate.

34. SPRP pregătește sala pentru audiență și o asigură cu echipamentul necesar și acces la SIA „e-Cancelaria”.

V. Desfășurarea audienței

35. Pentru audiență sunt acceptate persoanele, care în cererile de audiență invocă subiecte ce țin de misiunea, domeniile de activitate, funcțiile de bază și drepturile ministerului stabilite în Regulamentul cu privire la organizarea și funcționarea Ministerului Justiției, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 698/2017.

36. Nu este acceptată la audiență persoana care a depus o cerere de audiență conținutul căreia excede domeniul de competență al Ministerului și care se referă, de regulă, la următoarele subiecte:

- 1) organizații necomerciale;
- 2) înregistrarea partidelor politice;
- 3) încălcarea drepturilor de către angajații procuraturii;
- 4) acțiunile procurorilor;
- 5) abateri disciplinare ale procurorilor;
- 6) activitatea instanțelor de judecată;
- 7) tergiversarea examinării cauzei;
- 8) dezacord cu decizia instanței de judecată;
- 9) abateri disciplinare ale judecătorilor;
- 10) asistența juridică garantată de stat gratuită;
- 11) evaluarea integrității candidaților la funcția de membru în organele de autoadministrare ale judecătorilor și procurorilor.

37. Audiența persoanelor se desfășoară în conformitate cu graficul de audiență.

38. În ziua planificată pentru audiență persoanele intrând în sediul Ministerului, prezintă actul care confirmă identitatea acestuia (buletin de identitate, pașaport, permis de conducere, legitimație).

39. Persoanele se invită în sala de audiență la ora stabilită.

40. Persoanele audiate pot depune în cadrul audienței petiție pe marginea subiectelor discutate.

41. Persoanele audiate se pot prezenta în audiență însoțite de un reprezentant împuternicit/însoțitor sau, după caz, cu un interpret.

42. Audiența persoanelor se desfășoară în limba română.

43. Persoana responsabilă de desfășurarea audienței gestionează timpul rezervat pentru audiență și alege soluția optimă de soluționare a problemei invocate.

44. Explicațiile la problemele prezentate în audiență sunt oferite verbal, cu identificarea soluțiilor favorabile în limitele prevederilor legale.

45. Dacă în cadrul audienței se constată că subiectul invocat nu ține de competența Ministerului, persoana care desfășoară audiență comunică persoanei denumirea autorității competente de soluționare a problemelor invocate.

46. Persoana responsabilă de desfășurarea audienței poate invita șeful subdiviziunii structurale sau conducătorul autorității administrative din subordinea Ministerului de competența căruia este problema abordată.

47. Materialele prezentate în cadrul audienței se anexează la cererea de audiență.

48. În cazul în care subiectul expus în audiență necesită o studiere mai amplă, petiționarului i se recomandă să depună o petiție în scris sau persoana responsabilă de desfășurarea audienței completează Procesul-verbal de consemnare a petiției depuse verbal conform anexei nr. 2.

49. Dacă în timpul audienței persoana audiată se manifestă violent atât fizic, cât și verbal, prin folosirea unor expresii obscene, jignitoare și necenzurate, cu o tonalitate agresivă, audiența încetează și se întreprind măsurile de remediere a situației.

50. Primirea deținuților în audiență de către ministru, secretarul general al ministerului sau secretarii de stat (în special, secretarul de stat care coordonează activitatea Administrației Naționale a Penitenciarelor) se efectuează în timpul vizitelor inopinate sau ad-hoc realizate în cadrul instituțiilor penitenciare.

VI. Înregistrarea și examinarea petițiilor depuse în cadrul audienței

51. Ca urmare a audienței sunt înregistrate petiții depuse în cadrul audienței, indicații rezultate din aspectele discutate în cadrul audienței, petiții depuse verbal consemnate într-un proces verbal.

52. Petițiile depuse în cadrul audienței sunt înregistrate în ordinea corespunzătoare și examinate în modul stabilit de Codul administrativ al Republicii Moldova și prezenta instrucțiune.

53. Conducătorul care desfășoară audiența face mențiuni cu privire la rezultatele audienței și indicațiile necesare în SIA „e-Cancelarie”.

VII. Monitorizarea procesului de audiență a persoanelor

54. SPRP ia sistematic în dezbatere rezultatele examinării petițiilor, primirii persoanelor în audiență și prezintă conducerii Ministerului trimestrial (nu mai târziu de data de 25 a lunii) și Guvernului anual (până la data de 20 ianuarie) informația privind rezultatele examinării petițiilor și primirii persoanelor în audiență pentru anul gestionar.

55. SPRP analizează subiectele abordate în cadrul audienței și înaintează, după caz, propuneri pentru îmbunătățirea proceselor și a actelor normative.

56. Autoritățile administrative din subordine prezintă Ministerului, anual (până la data de 10 ianuarie) informația privind rezultatele examinării petițiilor și primirii persoanelor în audiență pentru anul gestionar.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Solicit să fiu audiat de către: _____
(Numele, prenumele conducătorului care va audia)

(funcția conducătorului care va audia și autoritatea)

Solicit informarea mea cu referire la aprobarea cererii și data primirii în audiență la următoarele date de contact:

pe suport electronic, la adresa de e-mail:

pe suport de hârtie, la adresa poștală:

la numărul de telefon:

Data: _____

Semnătura: _____

Circumstanțe de drept:

Documentele anexate:

- 1)
- 2)
- 3)

Conducătorul ce a primit în audiență _____ semnătura _____
(nume, prenume, subdiviziunea)

Petiționarul _____ semnătura _____
(nume, prenume/ denumirea)