



Ministerul Afacerilor Interne al Republicii Moldova
Inspectoratul General pentru Situații de Urgență



ORDIN

„09” iunie 2022

mun. Chișinău

nr. 150

Cu privire la aprobarea Procedurii operaționale privind înregistrarea, ținerea evidenței și examinarea petițiilor parvenite la Inspectoratul General pentru Situații de Urgență al MAI

În scopul stabilirii condițiilor și modului de recepționare, înregistrare, evidență și soluționare a petițiilor parvenite de la persoanele fizice/juridice în adresa Inspectoratului General pentru Situații de Urgență al MAI, și temeiul pct.15 subpct.14) din Regulamentul cu privire la organizarea și funcționarea Inspectoratului General pentru Situații de Urgență, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.137/2019,

ORDON:

1. Se aprobă Procedura operațională privind înregistrarea, ținerea evidenței și examinarea petițiilor parvenite la Inspectoratul General pentru Situații de Urgență al MAI (în continuare Inspectorat), conform anexei.
2. Prezentul ordin se aduce la cunoștința subdiviziunilor Inspectoratului.
3. Controlul asupra respectării procedurii de examinare a petițiilor mi-l asum.

Șeful Inspectoratului
colonel al s/intern

Alexandru OPREA

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind înregistrarea, ținerea evidenței și examinarea petițiilor parvenite la Inspectoratul General pentru Situații de Urgență

I. SCOP

Scopul procedurii este:

1. reglementarea procedurii de desfășurare a activității administrative, și anume stabilirea condițiilor și modul de recepționare, înregistrare, evidență și soluționare a petițiilor parvenite de la persoanele fizice/juridice în adresa Inspectoratului General pentru Situații de Urgență al MAI (în continuare Inspectorat);

2. consolidarea și promovarea sistemului de petiționare, asigurarea transparenței, informarea publicului cu privire la modalitățile de depunere a petițiilor și condițiile de formă ale documentelor.

II. DOMENIU

3. Procedura se aplică de către toate unitățile structurale ale Inspectoratului care recepționează, înregistrează, duc evidența și soluționează petițiile parvenite de la persoanele fizice/juridice.

III. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- Constituția Republicii Moldova din 29 iulie 1994;
- Codul administrativ al Republicii Moldova nr.116 din 19 iulie 2018;
- Legea Inspectoratului General pentru Situații de Urgență nr.93/2007;
- Legea nr. 288/2016 privind funcționarul public cu statut special din cadrul Ministerului Afacerilor Interne;
- Legea nr. 982/2000 privind accesul la informație;
- Legea nr. 71/2007 cu privire la registre;
- Hotărârea Guvernului nr. 618/1993 pentru aprobarea Regulilor de întocmire a documentelor organizatorice și de dispoziție și Instrucțiunii-tip cu privire la ținerea lucrărilor de secretariat în organele administrației publice centrale de specialitate și ale autoadministrării locale ale Republicii Moldova;
- Hotărârea Guvernului nr. 208/1995 pentru aprobarea Instrucțiunilor privind ținerea lucrărilor de secretariat referitoare la petițiile persoanelor fizice și juridice, adresate organelor de stat, întreprinderilor, instituțiilor și organizațiilor Republicii Moldova;

- Hotărârea Guvernului nr. 188/2012 privind paginile oficiale ale autorităților administrației publice în rețeaua Internet;
- Ordinul MAI nr.401/2016 cu privire la punerea în aplicare a Indicatorului documentelor și al termenelor de păstrare a acestora pentru Aparatul central, autoritățile administrative și instituțiile din subordinea Ministerului Afacerilor Interne.

IV. TERMINOLOGIE

Activitate administrativă - totalitatea actelor administrative individuale și normative, a contractelor administrative, a actelor reale, precum și a operațiunilor administrative realizate de autoritățile publice în regim de putere publică, prin care se organizează aplicarea legii și se aplică nemijlocit legea.

Procedură administrativă - activitatea autorităților publice cu efect în exterior, îndreptată spre examinarea condițiilor, pregătirea și emiterea unui act administrativ individual, spre examinarea condițiilor, pregătirea și încheierea unui contract administrativ sau examinarea condițiilor, pregătirea și întreprinderea unei măsuri strict de autoritate publică.

Petiție - orice cerere, sesizare sau propunere adresată unei autorități publice de către o persoană fizică sau juridică.

Petiționar - persoană care adresează unei autorități o petiție, care solicită, revendică etc. ceva printr-o petiție.

Petiție repetată - petiția, care este înaintată repetat de una și aceeași persoană, abordează una și același obiect.

Sesizare - informarea autorității publice cu privire la o problemă de interes personal sau public.

Cerere - solicitarea de emitere a unui act administrativ individual sau efectuarea unei operațiuni administrative.

Propunere - acțiune care urmărește realizarea de către autoritatea publică a unor acțiuni de interes public.

Cererea prealabilă - instituția care oferă o cale de soluționare prejudiciară a litigiilor administrative.

V. PRINCIPIILE REFERITOARE LA ÎNREGISTRAREA, ȚINEREA EVIDENȚEI ȘI EXAMINAREA PETIȚIILOR

4. Activitatea de înregistrare, ținere a evidenței și examinare a petițiilor se bazează pe următoarele principii:

- 1) Legalitatea;
- 2) Cercetarea din oficiu;

- 3) Egalitatea de tratament;
- 4) Buna-credință;
- 5) Imparțialitatea;
- 6) Limba de procedură;
- 7) Aplicarea termenului rezonabil;
- 8) Eficiența;
- 9) Proportionalitatea;
- 10) Securitatea raporturilor juridice;
- 11) Motivarea;
- 12) Comprehensibilitatea și transparența acțiunilor autorităților publice;
- 13) Comunicarea;
- 14) Cooperarea;
- 15) Răspunderea.

VI. DESCRIEREA PROCEDURII, RECEPȚIONAREA ȘI ÎNREGISTRAREA PETIȚIILOR

5. Orice persoană are dreptul de a adresa Inspectoratului cu orice cerere, sesizare sau propunere în chestiuni de interes public sau social, numite în continuare petiții. Acest drept îi este oferit oricărui cetățean al Republicii Moldova, cetățenilor străini și apatrizilor, indiferent de locul aflării acestora, în scopul realizării drepturilor și libertăților, garantate de legislație.

6. Prin petiție poate fi inițiată o procedură administrativă sau aceasta poate face parte dintr-o procedură administrativă deja inițiată.

7. Petiția poate fi:

- a) depusă în scris la sediul Inspectoratului sau sediul subdiviziunii teritoriale, ori expediată prin poștă sau fax;
- b) transmisă în formă electronică;
- c) depusă verbal, fiind consemnată într-un proces-verbal.

8. Dacă se transmite în formă electronică, petiția trebuie să corespundă cerințelor legale stabilite pentru un document electronic.

9. Subdiviziunea responsabilă de efectuarea lucrărilor de secretariat va primi și înregistra imediat petiția sau alte documente depuse în cadrul procedurii administrative.

10. În cazul petițiilor sau al altor documente depuse la sediul Inspectoratului sau sediul subdiviziunii teritoriale, subdiviziunea responsabilă de efectuarea lucrărilor de secretariat eliberează dovada înregistrării lor.

11. Petițiile sau alte documente depuse în scris la Inspectorat sau prin fax se consideră a fi depuse odată cu înregistrarea lor în cadrul autorității publice.

12. Petițiile sau alte documente trimise prin poștă se consideră depuse în termen dacă au fost predate recomandat la oficiul poștal înainte de expirarea termenului.

13. În cazul petițiilor sau al documentelor depuse în formă electronică pe adresele dse@dse.md, petitie@dse.md, cancelaria@dse.md, subdiviziunea responsabilă a Inspectoratului va comunica în cel mult 2 zile, prin aceleași mijloace, numărul de înregistrare al petiției. În caz de litigiu, dovada depunerii petiției în formă electronică, respectiv a comunicării numărului de înregistrare, este mesajul salvat în dosarul „Trimise” al contului de poștă electronică resapectiv.

14. Petițiile pot fi formulate verbal în cadrul programului de audiență cu publicul. Aceste petiții se consemnează într-un proces-verbal și se înregistrează de către subdiviziunea sau persoana responsabilă din cadrul Inspectoratului.

15. Inspectoratul pune la dispoziția petiționarilor formulare-tip de petiții în domeniul său de competență, conform anexei nr.1 la prezenta Procedură. Pagina-web oficială a Inspectoratului (www.dse.md) constituie o modalitate suplimentară de adresare a petițiilor.

16. Petiția conține următoarele elemente:

- a) numele și prenumele sau denumirea petiționarului;
- b) domiciliul sau sediul petiționarului și adresa de poștă electronică dacă se solicită răspuns pe această cale;
- c) denumirea autorității publice;
- d) obiectul petiției și motivarea acesteia;
- e) semnătura petiționarului ori a reprezentantului său legal sau împuternicit, iar în cazul petiției transmise în formă electronică – semnătura electronică.

17. În funcție de obiectul petiției și rezoluția șefului Inspectoratului aceasta va fi repartizată pentru examinare executorului de a căror competență este domeniul în cauză și vor fi examinate în limitele competenței sale funcționale, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

VII. EXAMINAREA PETIȚIILOR

18. În ordinea prevăzută de legislație vor fi examinate doar cele petițiile care sunt semnate de petiționar sau un grup de petiționari și care corespund condițiilor de formă și conținut.

19. Toate adresările trebuie să conțină date despre petiționar cât și adresa poștală a acestuia pentru a fi posibilă comunicarea cu acesta în caz de necesitatea în scopul soluționării petiției.

20. Pentru examinarea petițiilor cu un obiect complex pot fi create grupuri de reprezentanți ai mai multor subdiviziuni din cadrul Inspectoratului.

21. Petițiile înregistrate se transmit spre examinare și vizare șefului Inspectoratului sau șefului subdiviziunii subordonate a Inspectoratului în ziua în care au fost primite.

22. Rezoluția conducerii, numele de familie al autorului se trec în mod obligatoriu în fișele de evidență și control, precum și în Registrul electronic de evidență a petițiilor, conform anexei nr. 2 la prezenta Procedură.

23. Termenul general în care o procedură administrativă trebuie finalizată este de 30 de zile, dacă legea nu prevede altfel.

24. Termenul general curge de la:

a) data prevăzută în lege pentru exercitarea unei atribuții stabilite;

b) data înregistrării cererii de către autoritatea publică ierarhic superioară sau de cea de control;

c) data înregistrării cererii complete, după caz cu toate actele necesare, sau de la data la care petiția a fost transferată autorității publice competente. Dacă cererea nu este completă, autoritatea publică propune petiționarului să prezinte actele lipsă și stabilește un termen în acest sens.

25. Din motive justificate legate de complexitatea obiectului procedurii administrative, termenul general poate fi prelungit cu cel mult 15 zile. Această prelungire are efect doar dacă este comunicată în scris participanților la procedura administrativă în termen de 30 de zile, împreună cu motivele prelungirii.

26. În mod excepțional, când în procedura administrativă se înregistrează cazuri de complexitate deosebită care necesită timp pentru prelucrarea documentelor, autoritatea publică poate stabili un termen mai mare pentru finalizarea procedurii administrative, care nu va depăși 90 de zile.

27. În cazul în care în rezoluție sunt indicați mai mulți executori, responsabilitatea pentru soluționare calitativă și în termen a petiției revine primului executor indicat. Primul executor dintre cei indicați în rezoluție este responsabil pentru convocarea, după caz, celorlalți coexecutori și organizarea soluționării tuturor problemelor abordate în petiție.

28. Transmiterea petițiilor spre soluționare se efectuează exclusiv prin intermediul subdiviziunii responsabile de efectuarea lucrărilor de secretariat, cu indicarea numelui și prenumelui executorilor în fișele de evidență și control, iar petițiile parvenite în formă electronică se copiază în fișierul de arhivă cu indicarea datei și orei de recepție și se transmit spre executare în aceeași zi executorului desemnat de conducător în forma accesibilă de informare a acestuia.

29. Executorul responsabil pentru examinarea petiției verifică competența materială și teritorială a autorității din care face parte, în cazul în care constată competența altei autorități, transmite originalul petiției în adresa autorității publice competente în termen de 5 zile lucrătoare, cu informarea petiționarului privind remiterea materialelor în adresa altei autorități publice.

30. Executorul responsabil pentru examinarea petiției verifică respectarea conținutului petiției, în cazul în care constată deficiențe acesta transmite solicitarea în adresa petiționarului cu privire la înlăturarea neajunsurilor constatate într-un termen rezonabil.

31. În cazul în care petiționarul nu înlătură neajunsurile constatate în termenul stabilit, executorul responsabil, prin încheiere, încetează procedura administrativă informând petiționarul.

32. Transmiterea petițiilor spre soluționare dintr-o subdiviziune în alta se efectuează numai cu autorizația șefului Inspectoratului și cu notarea obligatorie a acestui fapt în fișele de evidență și control.

33. În scopul respectării termenelor de soluționare a petițiilor, în scrisorile-aviz se indică în mod obligatoriu termenul limită presupus de primire a răspunsului.

34. Lipsa executorului nemijlocit (incapacitatea temporară de muncă, aflare în deplasare, delegat, concediu etc.) nu scutește Inspectoratul sau subdiviziunea sa de examinarea în termen și corespunzător a petițiilor.

35. Dacă executorul nu poate examina petiția în termenul stabilit, din motive obiective legate de complexitate, acesta se adresează în scris șefului Inspectoratului cu solicitarea argumentată privind prelungirea termenului, cu informarea petiționarului.

36. Toate datele privind desfășurarea examinării petiției (permisiunea de amânare a termenelor, interpelarea suplimentară, înștiințarea executorului, cui i s-a dat răspunsul, data și indicele răspunsului etc.) trebuie incluse în rubricile respective ale fișei de evidență și control, inclusiv în fișierele de control ale petițiilor în formă electronică.

37. În cazul în care drepturile sau interesele legitime, respectiv obligațiile care formează obiectul diferitor proceduri administrative inițiate în fața Inspectoratului, au la bază aceeași situație de fapt sau același temei de drept, procedurile pot fi conexeate, chiar dacă scopul lor este diferit.

38. În cazul în care un petiționar adresează către Inspectorat mai multe petiții cu același obiect, acestea se conexează, petiționarul urmînd să primească un singur răspuns care trebuie să facă referire la toate petițiile depuse.

39. Dacă după expedierea răspunsului se depune o nouă petiție de același petiționar, cu același obiect, aceasta nu se examinează și se conexează la dosarul inițial.

40. Răspunsurile la petiții se perfectează în scris sau în formă electronică pe blanchete format A4 care să corespundă Regulilor de întocmire a documentelor organizatorice și de dispoziție, aprobate prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr.618/1993 și cerințelor față de documentul electronic, inclusiv față de aplicarea semnăturii digitale, în conformitate cu legislație.

41. Răspunsul la petiții se aduce la cunoștința petiționarului în scris și este semnat de conducătorul instituției sau de o altă persoană autorizată. Cu consimțământul petiționarului, răspunsul poate fi comunicat acestuia pe suport de hârtie sau în formă verbală.

42. Angajații Inspectoratului sînt obligați să soluționeze numai petițiile care le sînt repartizate, fiindu-le interzis să le primească direct de la petiționari sau să intervină în soluționarea acestora în afara cadrului legal. Încălcarea acestor dispoziții constituie abatere disciplinară și se sancționează conform legislației.

43. Răspunsul la petiție este expedit, de către subdiviziunea responsabilă de efectuarea lucrărilor de secretariat din cadrul organului central sau teritorial al Inspectoratului.

44. În cazul petițiilor primite în formă electronică, se constituie dosarul electronic care se păstrează în arhiva electronică a petițiilor în modul stabilit.

45. În cazul în care rezultatele examinării petiției urmează a fi comunicate și organului ierarhic superior, acestuia i se expediază o informație amplă despre rezultatele examinării și copia de răspuns prezentat petiționarului.

46. Persoanele responsabile de efectuarea lucrărilor de secretariat verifică corectitudinea perfectării răspunsurilor (semnătura, data, indicele, adresantul, vizele etc.) și fac consemnări necesare în fișele de evidență și control.

47. Petițiile examinate, toate materialele necesare pentru constituirea dosarelor se restituie cancelariei, cel târziu a doua zi după examinare.

48. Constituirea și păstrarea dosarelor de către executori este interzisă.

49. Petițiile, copiile de pe răspunsurile la acestea și documentele cu privire la examinarea petițiilor, precum și documentele privind audiența petiționarilor se constituie în dosare conform nomenclatorului dosarelor aprobat de Ministerul Afacerilor Interne.

50. Dosarele cu petițiile și documentele respective, precum și informația în bazele de date ale sistemului informațional automatizat se păstrează timp de 3 ani, conform Ordinului MAI nr.401/2016.

51. Documentele cu privire la petiții, precum și informația din bazele de date ale sistemului informațional automatizat se nimicesc în modul stabilit, la expirarea termenelor de păstrare.

VIII. RESPONSABILITĂȚI

52. Conducătorii subdiviziunilor Inspectoratului vor asigura:

1) însușirea procedurii de către subalternii care o utilizează, acordând sprijinul și îndrumarea necesară;

2) monitorizarea aplicării procedurii de către personalul din subordine;

53. Angajații care utilizează procedura în cauză sunt obligați:

- 1) să o studieze și să o aplice corect în activitatea de serviciu;
- 2) în cazul în care constată necesitatea modificării sau elaborării unei noi proceduri, să înainteze propuneri șefilor nemijlociți/direcți în acest sens.

54. Controlul asupra respectării procedurii de examinare a petițiilor se atribuie șefului Inspectoratului.

IX. DISPOZIȚII FINALE

55. Procedura se aduce la cunoștință întregului efectiv al Inspectoratului.

56. Procedura se pune în aplicare de la data aprobării.

Anexa nr. 1
la Procedura operațională privind înregistrarea, ținerea
evidenței
și examinarea petițiilor parvenite la IGSU

PETIȚIE
(formular-tip)

Către:

Inspectoratul General pentru Situații de Urgență,
str. Gheorghe Asachi 69, MD-2028,
mun. Chișinău, Republica Moldova

Nume, prenume/Denumirea instituției

Adresa :

municipiu/raion	localitate
-----------------	------------

cod poștal _____

strada: _____ nr. _____ scara _____ ap. _____ telefon de contact _____

(optional) _____

email _____

Obiectul și motivarea petiției

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There is no handwriting or other markings on the paper.

Anexe:

Nr.	Denumirea documentului	Număr de file
1.		
2.		
3.		
4.		
5...		

Data _____

Semnătura _____

Registrul electronic privind evidența petițiilor adresate către Inspectoratul General pentru Situații de Urgență al Ministerului Afacerilor Interne

Nr. de intrare	Data de intrare	Petiționar	Conținut succint	Executor	Rezoluția	Termen de examinare	Data, indexul răspunsului	Destinatar
1.								
2...								