



Ministerul Afacerilor Interne al Republicii Moldova
Inspectoratul General al Poliției



ORDIN

„05” martie 2025

mun. Chișinău

nr. 100

**Cu privire la aprobarea Regulamentului
privind organizarea audienței cetățenilor
în cadrul Poliției**

În scopul implementării prevederilor art.73 alin.(6) din Codul administrativ nr.116/2018 art.10 alin.(1) lit.i) din Legea nr.148/2023 privind accesul la informațiile de interes public, Regulamentului privind organizarea audienței aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.250/2024, pct.15 subpct.9) din Regulamentul cu privire la site-urile web oficiale ale autorităților și instituțiilor publice și la cerințele minime privind profilurile de socializare ale acestora, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.728/2023, în temeiul pct.9 subpct.5) lit.a), pct.13 subpct.14) din Regulamentul privind organizarea și funcționarea Inspectoratului General al Poliției, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 547/2019,

ORDON:

1. Se aprobă Regulamentul privind organizarea audienței cetățenilor în cadrul Poliției, conform anexei.
2. Se abrogă Ordinul șefului Inspectoratului General al Poliției nr.201/2022 „Cu privire la aprobarea Regulamentului privind organizarea audienței cetățenilor în cadrul Poliției”.
3. Se atribuie conducătorilor subdiviziunilor Poliției sarcina executării prevederilor prezentului ordin.
4. Se asigură de către Direcția managementul documentelor, (comisar principal Alina Ursu) expedierea prezentului ordin subdiviziunilor Inspectoratului General al Poliției.
5. Controlul executării prezentului ordin mi-l asum.

**Șef,
chestor**

Viorel CERNĂUȚEANU

APROB

Şef al Inspectoratului General al Poliţiei,
chestor

Viorel CERNĂUŢEANU

Anexă

la Ordinul şefului Inspectoratului General
al Poliţiei nr. 100 din „05” 03 2025

REGULAMENTUL **privind organizarea audienţei cetăţenilor în cadrul Poliţiei**

Capitolul I. **Dispoziţii generale**

1. Regulamentul privind audienţa cetăţenilor în cadrul Poliţiei (în continuare Regulament) reglementează procedura de organizare şi desfăşurare a audienţei în cadrul Poliţiei.

2. Activitatea de organizare a audienţei cetăţenilor în cadrul Poliţiei cuprinde următoarele etape:

- 1) recepţionarea cererilor de audienţă;
- 2) examinarea cererilor de audienţă;
- 3) desfăşurarea audienţei;
- 4) consilierea cetăţenilor.

3. Activitatea de primire în audienţa în cadrul Poliţiei se realizează în condiţii nediscriminatorii, cu respectarea dreptului de acces a persoanelor la informaţii publice.

4. Organizarea şi desfăşurarea audienţei cetăţenilor în cadrul Poliţiei se va desfăşura în limba de stat sau după caz, în limba cunoscută de părţi. În cazul în care persoana nu cunoaşte limba de stat, audienţa va fi realizată cu asigurarea unui interpret/traducător, conform legislaţiei.

Capitolul II. **Recepţionarea cererilor de audienţă în cadrul Poliţiei**

5. Recepţionarea cererilor de audienţă în cadrul Poliţiei se efectuează la sediile subdiviziunilor Poliţiei, de către angajatul responsabil de ţinerea lucrărilor de secretariat desemnat sau prin intermediul poştei electronice.

6. Cererile de audienţă se depun la sediile Poliţiei, în formă scrisă, conform formularului din Anexa nr.1 la prezentul Regulament, iar cererile transmise prin e-mail la adresa electronică a Poliţiei prin intermediul site-ului web oficial: www.politia.md, la rubrica „petiţii online”, vor corespunde condiţiilor stabilite de Legea nr.91/2014 privind semnătura electronică şi documentul electronic, cu aplicarea semnăturii electronice pe solicitările respective.

7. Cererea de audiență se formulează în scris și conține următoarele elemente obligatorii:

- 1) numele și prenumele sau denumirea solicitantului (în continuare - solicitant);
- 2) domiciliul sau sediul solicitantului și e-mailul, dacă se solicită răspuns pe această cale;
- 3) denumirea autorității/instituției publice;
- 4) obiectul solicitării și motivarea acesteia;
- 5) semnătura solicitantului ori a reprezentantului său legal sau împuternicit, iar în cazul cererii de audiență transmise în formă electronică – semnătura electronică.

8. Pentru examinarea cu celeritate a cererii de audiență, solicitantul poate include numărul de telefon, precum și alte date care ar facilita comunicarea.

9. Cererea de audiență care nu conține unul dintre elementele prevăzute la punctul 7 nu se examinează, despre acest fapt se informează în scris solicitantul cu indicarea asupra neajunsurilor și oferirea unui termen rezonabil pentru înlăturarea acestora.

10. Cererea de audiență este însoțită, după caz, de documentele necesare prevăzute la art. 75 alin. (4) din Codul administrativ al Republicii Moldova nr. 116/2018, despre care fapt se menționează în conținutul cererii.

11. Funcționarul responsabil de recepționarea, înregistrarea și evidența cererilor de audiență (în continuare funcționarul desemnat) în cadrul Inspectoratului General al Poliției, se desemnează de către șeful Direcției managementul documentelor, iar în subdiviziunile subordonate Inspectoratului General al Poliției, de către șeful subdiviziunii sesizate.

12. Informația cu privire la modul de recepționare a cererilor de audiență se plasează pe pagina web oficială a Poliției sau a subdiviziunii subordonate acestuia.

13. Recepționarea cererilor de audiență se realizează în timpul programului de lucru al Poliției.

14. În cazul situațiilor excepționale, pe perioada declarării stării de urgență, inclusiv în sănătate publică, modul de recepționare a cererilor de audiență va fi ajustat în corespundere cu programul special de activitate al instituției.

15. La prezentarea solicitantului de audiență, funcționarul desemnat va identifica persoana care solicită audiență în baza buletinului de identitate sau unui alt act care confirmă identitatea acestei persoane (carte de identitate, pașaport, permis de conducere, legitimație etc.).

16. După verificarea identității solicitantului de audiență, funcționarul desemnat va propune acestuia completarea cererii de audiență, conform formularului din Anexa nr.1 la prezentul Regulament, sau va primi cererea scrisă a solicitantului, dacă aceasta conține toate datele necesare conform formularului.

17. Refuzul neîntemeiat al solicitantului de audiență de a depune cererea prevăzută la pct.7 din prezentul Regulament, constituie motiv pentru a nu desfășura procedura de organizare a audienței persoanei.

18. În cazul apariției situațiilor de natură să pericliteze integritatea sediului Poliției sau securitatea angajaților, se vor aplica prevederile Instrucțiunii privind regimul de pază și control-acces în sediul Inspectoratului General al Poliției, aprobat prin actul administrativ incident.

19. În cazul în care, din motive obiective, inclusiv din motive de dizabilitate, solicitantul de audiență este în imposibilitate de a completa cererea prevăzută la pct.7 din prezentul Regulament, aceasta va fi completată de către reprezentantul solicitantului sau funcționarul desemnat, în prezența unui funcționar suplimentar, cu mențiunea-respectivă în cerere.

20. În cazul în care solicitantul de audiență nu posedă limba de stat, completarea cererii de audiență se va efectua în condițiile prevăzute de pct.4 din prezentul Regulament.

21. Cererea de audiență completată și semnată de solicitant se înregistrează de către funcționarul desemnat în Sistemul informațional automatizat de gestiune electronică a documentelor „E-Cancelaria”, Secțiunea „Registrul audiențe”.

22. După înregistrarea cererii de audiență, funcționarul desemnat va confirma data și numărul de înregistrare a cererii pe copia sau pe exemplarul cererii depuse de solicitantul de audiență.

23. În cazul parvenirii cererilor de audiență în format electronic, solicitantul se informează despre recepționarea și înregistrarea acestora prin aceleași mijloace de comunicare indicate în rechizitele de contact.

24. Cererea de audiență înregistrată, împreună cu materialele anexate de solicitantul audienței, se transmite pe parcursul programului de lucru, conform procedurii prevăzute pentru lucrările de secretariat, șefului Inspectoratului General al Poliției după caz, conducătorului subdiviziunii subordonate, pentru a decide asupra timpului și modului de audiență a solicitantului.

25. Subdiviziunea sau persoana responsabilă de pregătirea setului de documente/materiale referitoare la audiență, le prezintă conducătorului sau persoanei desemnate să realizeze audiența cu cel puțin 1 zi înainte de data stabilită a audienței.

26. În cazurile în care nu suferă amânare, când solicitantul de audiență declară despre existența unui pericol iminent pentru viața și sănătatea persoanelor, securitatea națională, ordinea publică ș.a., funcționarul care a recepționat cererea de audiență va informa imediat conducerea Poliției, pentru a decide în regim prioritar asupra audierii solicitantului

27. Evidența cererilor de audiență se ține de către Direcția managementul documentelor/subdiviziunea responsabilă de examinarea petițiilor și relații cu cetățenii sau persoana desemnată prin ordin al conducătorului autorității sau instituției publice.

Capitolul III.

Examinarea cererii de audiență

28. La examinarea cererii de audiență, conducătorul subdiviziunii va decide :

1) primirea personală a solicitantului în audiență, cu stabilirea locului, zilei și orei de audiență;

2) repartizarea cererii altui conducător sau funcționar public cu statut special din cadrul instituției pentru organizarea audienței;

3) respingerea solicitării de audiență, în cazurile în care solicitarea de audiență este repetată cu privire la același subiect, obiectul audienței nu ține de competența

Poliției, există alte circumstanțe prevăzute de lege care exclud oportunitatea examinării adresării persoanei.

29. În situația prevăzută de pct.28 subpct.1) din prezentul Regulament, conducătorul subdiviziunii, prin rezoluție, va transmite cererea de audiență și materialele anexate subdiviziunii, sau după caz, angajatului responsabil de ținerea lucrărilor de secretariat, în vederea organizării procedurii de audiență, inclusiv informarea solicitantului despre locul, ziua și ora audienței.

30. În situația prevăzută de pct.28 subpct.2) din prezentul Regulament, conducătorul subdiviziunii, prin intermediul subdiviziunii, sau după caz, angajatului responsabil de ținerea lucrărilor de secretariat, prin rezoluție, va transmite cererea de audiență și materialele anexate, șefului sau angajatului desemnat responsabil de organizarea audienței persoanei.

31. Solicitantul este informat de către persoana responsabilă (executorul principal) despre aprobarea cererii de audiență, precum și despre data, ora și locația audienței prin unul dintre mijloacele de comunicare: poștă, telefon sau e-mail, abordându-se prioritate mijloacelor electronice de comunicare. În cazul imposibilității solicitantului de a se prezenta la data și ora stabilită, acestuia i se poate propune o altă dată și oră în funcție de agenda persoanei responsabile de realizarea audienței.

32. În cazul respingerii solicitării de audiență, conform prevederilor pct.28 subpct.3) din prezentul Regulament, conducătorul subdiviziunii, prin rezoluție, va indica motivele deciziei respective, care vor fi comunicate în scris solicitantului de audiență, de către subdiviziunea sau angajatul responsabil de ținerea lucrărilor de secretariat. De asemenea, solicitantul va fi informat cu privire la căile de atac, termenul și instanța de judecată competentă în conformitate cu prevederile Codului administrativ.

33. Dovada de informare a solicitantului despre locul, ziua și ora audienței sau, după caz, despre respingerea solicitării de audiență, se anexează la materialele de examinare a cererii de audiență. În cazul informării prin telefon a solicitantului despre ziua audienței și neprezentarea acestuia la audiență, persoana responsabilă de primirea în audiență va întocmi un proces-verbal de consemnare a faptului potrivit Codului administrativ.

Capitolul IV. **Desfășurarea audienței**

34. Persoana este primită în audiență în ziua, ora și locul stabilit în conformitate cu prevederile pct.28 subpct.1) și pct.31 din prezentul Regulament.

35. Subiectul audienței se consemnează în timpul audienței persoanei într-un Proces-verbal, corespunzător modelului din Anexa nr.2 la prezentul Regulament.

36. Procesul-verbal se completează de către persoana responsabilă de audiența cetățenilor. La indicația conducătorului subdiviziunii, în cadrul audienței pot asista sau participa și alți angajați, iar fișa de audiență poate fi completată de către un angajat desemnat în acest sens.

37. Persoanele cu dizabilități, din grupurile vulnerabile sau minorități naționale pot fi asistate în timpul audienței de către un reprezentant sau interpret.

38. Materialele (documente, înscrisuri, suport electronic etc.) prezentate în timpul audienței de către solicitant și considerate de către conducător sau persoana responsabilă de audiența cetățenilor ca fiind relevante subiectului audienței, se vor

indica în Procesul-verbal, apoi se vor anexa la materialele de organizare a audienței persoanei.

39. Imediat după finalizarea audienței, persoana care a realizat audiența va indica în Procesul-verbal concluziile sale cu privire la rezultatul audienței.

40. Conducătorul subdiviziunii, în temeiul rezultatelor audienței, va dispune cu privire la măsurile necesare de a fi întreprinse în raport cu obiectul și rezultatul audienței.

41. Conducătorul sau angajatul căruia i-a fost repartizată cererea de audiență în conformitate cu prevederile pct.28 subpct.2) din prezentul Regulament, la încetarea audienței va întreprinde acțiunile necesare în raport cu subiectul audienței în conformitate cu atribuțiile funcționale ce-i revin sau va informa conducătorul subdiviziunii pentru a se decide cu privire la intervenirea subdiviziunii sau persoanelor competente a soluționa cerințele persoanei primite în audiență.

42. Dacă pentru soluționarea sau clarificarea problemelor pentru care petiționarul a solicitat primirea în audiență se impune prezența altor persoane, acestea pot fi invitate să participe la audiență.

43. Petițiile formulate verbal în cadrul audienței se consemnează într-un proces-verbal și se transmit spre înregistrare în ordinea corespunzătoare, cu respectarea ulterioară a procedurii reglementate de Codul administrativ.

44. Procesul-verbal completat, însoțit de materialele aferente se transmite pentru evidență și păstrare în subdiviziunea responsabilă pentru ținerea lucrărilor de secretariat.

45. Funcționarul responsabil de ținerea lucrărilor de secretariat desemnat va face mențiuni în Sistemul informațional automatizat de gestiune electronică a documentelor „E-Cancelaria”, Secțiunea „Registru audiențe” despre rezultatele cu privire la examinarea cererii de audiență, cu anexarea răspunsului solicitantului.

Capitolul V

Consilierea cetățenilor

46. Consilierea reprezintă activitatea de comunicare desfășurată de către angajații responsabili de ținerea lucrărilor de secretariat din cadrul Inspectoratului General al Poliției și subdiviziunile subordonate acestuia, prin care se realizează sprijinul și îndrumarea cetățenilor privind modalitatea de soluționare a problemelor sesizate, având ca obiectiv creșterea calității serviciului public.

47. Obiectul activității de consiliere constituie solicitările verbale sau telefonice primite din partea cetățenilor care privesc subiecte strict legate de domeniul de competență al Poliției. Nu fac obiectul activității de consiliere solicitările care privesc furnizarea unor informații care se circumscriu activității unui consilier juridic, a unui avocat, expert sau executor judecătoresc ori a căror clarificare presupune consultarea altor categorii de specialiști din afara autorității sau instituției publice.

48. Funcționarii desemnați să ofere consiliere cetățenilor fac parte din subdiviziunea responsabilă de examinare a petițiilor și relații cu cetățenii sau, în cazul inexistenței acestora, se desemnează o persoană responsabilă prin ordin al conducătorului autorității sau instituției publice.

49. Activitatea de consiliere se desfășoară în baza materialelor prezentate și a precizărilor verbale formulate de către solicitant. Personalul desemnat furnizează

îndrumări privind procedura de soluționare a problemelor sesizate, inclusiv posibilitatea formulării unei petiții, cu precizarea, în măsura posibilităților, a autorității sau instituției publice căreia trebuie să-i fie adresată petiția și este direcționat către aceasta.

50. Evidența activității de consiliere a cetățenilor se asigură de către subdiviziunea sau persoana indicată la punctul 48.

Capitolul VI

Dispoziții finale

51. Pe parcursul activității de audiență sau consiliere, personalul desemnat este obligat să manifeste solicitudine, tact și receptivitate față de problemele sesizate.

52. În cazul în care solicitantul se manifestă violent fizic și/sau verbal, folosește un limbaj necenzurat sau ofensator, amenință securitatea națională, ordinea publică, viața și sănătatea persoanei oficiale, precum și membrii familiei acesteia, audiența sau activitatea de consiliere încetează.

53. Conducătorii subdiviziunilor Inspectoratului General al Poliției vor ține sub control strict evidența și examinarea cererilor de audiență, respectarea programului de audiență, precum și activitățile de consiliere a cetățenilor prin ținerea registrelor în format electronic, cu asigurarea păstrării istoricului modificărilor operate asupra înregistrărilor, conform modelelor prevăzute în Anexa nr. 2.

54. Conducătorii subdiviziunilor Inspectoratului General al Poliției sunt responsabili de respectarea prevederilor prezentului Regulament.

55. Prezentul Regulament intră în vigoare la data aprobării și este obligatoriu spre executare pentru toți angajații Poliției.

Denumirea subdiviziunii Poliției

**Numele, prenumele, funcția
persoanei căreia se adresează,**

**Numele, prenumele, patronimicul,
anul nașterii, adresa de domiciliu a
solicitantului, numărul de telefon**

CERERE DE AUDIENȚĂ

Prin prezenta, subsemnatul _____

(Numele, prenumele)

Solicit acordarea unei audiențe de către _____

(numele, prenumele, funcția șefului subdiviziunii)

Motivele și scopul înscrierii în audiență (se descriu pe scurt) _____

Atașez următoarele acte confirmative _____

(dacă există se indică)

Primirea în audiență solicit să fie desfășurată în limba _____

(se indică limba pe care o cunoaște)

Solicit să fiu informat cu privire la aprobarea cererii mele și data primirii în audiență
pe următoarele coordonate de contact _____

(numărul de telefon, adresa de domiciliu sau adresa de email)

Concomitent, îmi expărim acordul pentru prelucrarea datelor mele cu caracter personal, în legătură cu examinarea cererii de studență _____

(semnătura)

Mențiuni:

(numele, prenumele solicitantului)

(semnătura)

(data, luna, anul)

(subdiviziunea Poliției)

PROCES-VERBAL nr. _____

al audienței la _____

(funcția persoanei ce primește în audiență)

a _____

(nume, prenume/denumire solicitant)

din data _____, ora _____

locul/formatul _____, sala de ședințe/biroul _____

a primit în audiență: _____

I. Au participat:

- 1.
- 2.
- 3.
-

II. Subiecte discutate:

- 1.
- 2.
- 3.
- ...

III. Ca urmare a discuțiilor, s-a decis/constatat:

1.

2.

3.

...

IV. Documente/acte depuse în cadrul audienței

1.

2.

3.

....

Persoana cu funcție de conducere

(nume, prenume, semnătura)

Subdiviziunea Poliției _____

REGISTRUL
de evidență al solicitărilor de audiență

Nr. crt.	Număr de înregistrare și data, după caz, numărul și data documentului solicitantului	Nume, prenume/ denumire solicitant	Date de contact: e-mail, adresă domiciliu/ sediu, număr de telefon	Conținut succint	Coordonator/ executor principal	Acțiuni întreprinse (indicații, data/ora primirii în audiență)	Rezultatul examinării solicitării de audiență: acceptată/delegată/ readresată/respinsă	Mențiuni
1.								
2.								
...								

Subdiviziunea Poliției _____

REGISTRUL
de evidență al persoanelor consiliate

Nr. crt.	Nume, prenume/ denumire solicitant	Date de contact: e-mail, adresă domiciliu/sediu, număr de telefon	Conținut succint	Persoana responsabilă de acordarea consilierii	Data și ora consilierii	Modalitatea acordării consilierii: telefonic/prezență fizică la sediul autorității/ instituției publice	Rezultatul consilierii: oferirea informației relevante; direcționarea către autoritatea/ instituția responsabilă; depunerea petiției
1.							
2.							
...							