



Ministerul Afacerilor Interne al Republicii Moldova
Inspectoratul General al Poliției



ORDIN

„08” iunie 2022

mun. Chișinău

nr. 201

**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.11 alin.(3), lit.c) din Legea nr.982/2000 privind accesul la informație, pct.15 subpct.9) din Regulamentul cu privire la paginile oficiale ale autorităților administrației publice în rețeaua Internet, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.188/2012, în temeiul pct.9, subpct.5) lit.a), pct.13 subpct.14) al Regulamentului 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 atribuie conducătorilor subdiviziunilor Poliției sarcina executării prevederilor prezentului ordin.
3. Se atribuie Direcției managementul documentelor, (comisar principal Tatiana Glavan) sarcina controlului executării prezentului ordin și asigurarea expedierii acestuia subdiviziunilor interesate ale Poliției.

**Șef,
comisar-șef**

Viorel CERNĂUȚEANU

Anexă
la Ordinul șefului Inspectoratului
General al Poliției
nr. 201 din „08” iunie 2022

APROBAT
Șef al Inspectoratului General al Poliției
comisar-șef

Viorel CERNĂUȚEANU

REGULAMENTUL

privind organizarea audienței cetățenilor în cadrul Poliției

Capitolul I.

Dispoziții generale

1. Regulamentul privind audiența cetățenilor în cadrul Poliției (în continuare Regulament) reglementează procedura de organizare și desfășurare a audienței în cadrul Poliției.
2. Activitatea de organizare a audienței cetățenilor în cadrul Poliției cuprinde următoarele etape:
 - 1) recepționarea cererilor de audiență;
 - 2) examinarea cererilor de audiență;
 - 3) desfășurarea audienței.
3. Audiența în cadrul Poliției se realizează în condiții nediscriminatorii, cu respectarea dreptului de acces a persoanelor la informații publice.
4. Organizarea și desfășurarea audienței cetățenilor în cadrul Poliției se va desfășura în limba de stat sau după caz, în limba cunoscută de părți. În cazul în care persoana nu cunoaște limba de stat, audiența va fi realizată cu asigurarea unui interpret/traducător, conform legislației.

Capitolul II.

Recepționarea cererilor de audiență în cadrul Poliției

5. Recepționarea cererilor de audiență în cadrul Poliției se efectuează la sediile subdiviziunilor Poliției, de către angajatul responsabil de ținerea lucrărilor de secretariat desemnat sau prin intermediul poștei electronice.
6. Cererile de audiență se depun la sediile Poliției, în formă scrisă, conform formularului din Anexa nr.1 la prezentul Regulament, iar cererile transmise la adresele poștei electronice a Poliției vor corespunde condițiilor stabilite de Legea nr.91/2014 privind semnătura electronică și documentul electronic, cu aplicarea semnăturii electronice pe solicitările respective.
7. 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.

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

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

10. 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.

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

12. 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.

13. Refuzul neîntemeiat al solicitantului de audiență de a depune cererea prevăzută la pct.12 din prezentul Regulament, constituie motiv pentru a nu desfășura procedura de organizare a audienței persoanei.

14. 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.

15. 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.12 din prezentul Regulament, aceasta va fi completată de către reprezentantul solicitantului sau funcționarul desemnat, în prezența unui funcționar suplimentar, cu mențiunea-respectivă în cerere.

16. 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.

17. 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 „E-audiență”.

18. Solicitantul de audiență poate anexa la cererea respectivă materiale (documente, înscrisuri, suport electronic etc.) pe care le consideră relevante cazului, despre care fapt se menționează în conținutul cererii, prin numerotare.

19. 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.

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

21. 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. Concomitent, la cererea de audiență vor fi anexate materialele cu privire la audiențele anterioare ale solicitantului.

22. 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.

Capitolul III. Examinarea cererii de audiență

23. 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.

24. În situația prevăzută de pct.23 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.

25. În situația prevăzută de pct.23 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.

26. Conducătorul sau funcționarul desemnat responsabil de audiența persoanei va stabili locul, ziua și ora audienței și va informa despre aceasta solicitantul de audiență prin intermediul mijloacelor de notificare recunoscute de legislația incidentă.

27. În cazul respingerii solicitării de audiență, conform prevederilor pct.23 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.

28. 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

29. Persoana este primită în audiență în ziua, ora și locul stabilit în conformitate cu prevederile pct.23 subpct.1) și pct.27 din prezentul Regulament.

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

31. 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.

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

33. 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.

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

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

36. Conducătorul sau angajatul căruia i-a fost repartizată cererea de audiență în conformitate cu prevederile pct.23 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.

37. 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.

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

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

Capitolul V. Dispoziții finale

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

41. 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 audiență _____

(semnătura)

Mențiuni:

(numele, prenumele solicitantului)

(semnătura)

(data, luna, anul)

5. Rezoluția/concluzia conducătorului care a primit persoana în audiență:

6. Persoana care a întocmit Fișa de audiență (nume, prenume, funcția, semnătura):_____

Data, ora: _____

Semnătura: _____