

Instrucțiuni privind procedura de recepționare și soluționare a petițiilor (sesizărilor, reclamațiilor) de la cetățeni adresate Consiliului Civil

I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Prezentele Instrucțiuni stabilesc modul de ținere a lucrărilor de secretariat privind evidența și examinarea petițiilor persoanelor fizice și juridice depuse în scris sau în formă electronică, precum și efectuarea controlului asupra examinării și primirii în audiență a petiționarilor la Consiliul Civil de monitorizare al Centrului pentru Combaterea Crimelor Economice și Corupției (în continuare- Centru).

Prezentele Instrucțiuni nu se extind asupra ținerii lucrărilor de secretariat aferente petițiilor, modul de examinare al cărora este prevăzut de legislația de procedură penală, de procedură civilă, de procedura de executare, legislația cu privire la contravențiile administrative și de legislația muncii.

2. Lucrările de secretariat aferente petițiilor, adresate de persoanele fizice Consiliul Civil, se țin separat de alte lucrări de secretariat.

3. Evidența, înregistrarea, examinarea petițiilor, soluționarea și păstrarea petițiilor, organizarea audienței petiționarilor la Consiliul Civil sînt puse în sarcina secretarului Consiliului Civil.

II. EVIDENȚA PETIȚIILOR

5. Petițiile primite de Consiliul Civil se înregistrează centralizat în aceeași zi de către secretar pe fișele de evidență și control , formatul A5 și A6 (anexele nr.1, nr.2 și nr.3), iar versiunea electronică parvenită se înregistrează în arhiva electronică a Consiliului Civil.

Informația referitoare la petițiile primite se introduce în banca de date a computerului conform machetei fișei de evidență și control a ecranului, în corespundere cu numărul de înregistrare, acolo unde este utilizat computerul.

Plicurile în care s-au aflat petițiile se păstrează, în cazurile cînd pot fi utilizate la stabilirea adresei expeditorului sau cînd ștampila poștală este necesară pentru confirmarea datei de expediere și primire a petiției, iar suportul electronic al petiției se păstrează 3 ani în baza de date a arhivei electronice a Consiliului Civil în versiunea înaintată de autor pe suport electronic.

Pentru petițiile primite în timpul audienței se stabilește aceeași ordine de înregistrare.

Petiția în formă electronică trebuie să corespundă cerințelor față de documentul electronic, inclusiv față de aplicarea semnăturii digitale, în conformitate cu legislația în vigoare.

Petiția în formă electronică conține informații privind numele, prenumele, domiciliul și adresa electronică a petiționarului.

6. La înregistrarea petițiilor, pe prima pagină se indică data primirii petiției și indicele de înregistrare.

Indicele de înregistrare constă din litera inițială a numelui petiționarului, numărul și anul de înregistrare a petiției (de exemplu: D – 404/04). Indicele de înregistrare poate fi constituit ori

completat cu alte semne distinctive care asigură sistematizarea și integritatea petițiilor, facilitează selectarea și analiza acestora.

7. Petițiilor repetate, de regulă, li se atribuie indicele de înregistrare de rînd, iar în rubrica respectivă a fișei de evidență și control se indică indicele de înregistrare al primei petiții. În colțul drept de sus al petițiilor repetate și pe fișele de evidență și control se face inscripția "Repetată" și se selectează corespondența precedentă.

Repetate se consideră petițiile care sînt înaintate de una și aceeași persoană, abordează una și aceeași problemă, în cazul în care de la data înregistrării primei petiții a expirat termenul de examinare stabilit de legislație și petiționarul nu a primit răspuns sau nu este de acord cu răspunsul primit.

8. Pentru fiecare petiție se completează manual fișa de evidență și control în două exemplare. Primul exemplar se plasează în fișierul informațional în ordine alfabetică sau conform tematicii petițiilor, iar al doilea exemplar se plasează în fișierul de control conform datelor de soluționare.

Dacă fișele de evidență și control se plasează în fișierul informațional conform tematicii problemelor abordate în petiții, se recomandă a utiliza suplimentar fișele alfabetice (anexa nr.5), care urmează a fi aranjate în fișier în ordine alfabetică. Pentru a facilita selectarea fișelor, poate fi utilizat indicele alfabetice.

III. PROCESUL DE EXAMINARE ȘI TERMENELE DE SOLUȚIONARE A PETIȚIILOR

9. Petițiile înregistrate se transmit spre examinare conducerii Consiliului Civil în ziua în care au fost primite.

Rezoluția conducerii, numele de familie al autorului rezoluției și termenul de soluționare se trec în mod obligatoriu în fișele de evidență și control.

Transmiterea petițiilor spre soluționare se efectuează prin intermediul membrilor Consiliului Civil sau a secretarului, cu indicarea numelor de familie ale 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.

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

11. Petițiile colective se examinează, de regulă, în prezența autorilor.

12. Toate datele privind desfășurarea examinării petiției (permisiunea de amînire 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.

IV. PERFECTAREA RĂSPUNSURILOR LA PETIȚII ȘI CONSTITUIREA DOSARELOR

13. Răspunsurile la petiții se perfectează în scris sau în formă electronică pe blanchete format A4 (297×210 mm) și A5 (148×210 mm) care să corespundă Regulilor de întocmire a documentelor organizatorice și de dispoziție, aprobate prin Hotărîrea Guvernului Republicii Moldova nr.618 din 5 octombrie 1993 și cerințelor față de documentul electronic, inclusiv față de aplicarea semnăturii digitale, în conformitate cu legislația în vigoare.

14. La expedierea spre examinare în număr mare a petițiilor către destinatari, pot fi utilizate formulare-șablon.

15. În răspunsul expediat petiționarului se indică mai întîi numele de familie și prenumele acestuia, apoi adresa.

De exemplu

Dlui Bujor Alexandru, 277001, or.Chişinău, bd.Doina, 10, bl.5, ap.15

Răspunsul la petiții se aduce la cunoștința petiționarului în scris și este semnat de conducătorul organului sau de o altă persoană autorizată ori în formă electronică, cu aplicarea semnăturii digitale. Cu consimțământul petiționarului, răspunsul poate fi comunicat acestuia pe suport de hârtie sau în formă verbală.

16. Răspunsul la petiție este expediat de secretarul Consiliului Civil.

Indicele răspunsului constă din indicele de înregistrare al petiției și, în caz de necesitate, poate fi completat cu numărul dosarului (conform nomenclatorului), în care se acumulează corespondența în cauză.

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

17. Secretarul verifică corectitudinea perfectării răspunsurilor (semnătura, data, indicele, adresantul, etc.) și fac consemnări necesare în fișele de evidență și control.

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

19. Petițiile, copiile de pe răspunsurile la aceasta și documentele cu privire la examinarea petițiilor, precum și documentele privind audiența petiționarilor se constituie în dosare.

În dosare documentele se aranjează în ordine cronologică ori alfabetică. Fiecare petiție și toate documentele privind examinarea ei constituie în dosar o grupă aparte. În cazul primirii unei petiții repetate sau prezentării unor documente suplimentare, acestea se cos la grupa respectivă de documente.

20. Președintele Consiliului Civil, membrii acestuia, precum și secretarul sînt obligați să asigure integritatea documentelor cu privire la examinarea petițiilor.

21. Dosarele cu petițiile și documentele respective, precum și informația în bazele de date ale sistemului informațional automatizat se păstrează timp de 3 ani.

VI. ORGANIZAREA AUDIENȚEI PETIȚIONARILOR

22. Programul de audiență a petiționarilor este coordonat cu președintele și membrii Consiliului Civil, întocmit în conformitate cu Legea cu privire la funcționarea limbilor vorbite pe teritoriul Republicii Moldova și afișat într-un loc accesibil petiționarilor.

23. Evidența audiențelor, acordate de Consiliul Civil, și a cererilor, expuse verbal de aceștia, se ține pe fișele de evidență și control (anexele nr.1, nr.2 și nr.3) și în cadrul sistemului informațional automatizat respectiv.

Anexa nr.1

				5
	FIȘA DE EVIDENȚĂ ȘI CONTROL			9
Petiționarul (Numele, prenumele, domiciliul, adresa electronică, telefon)				15
Petiții anterioare	nr.	din	nr.	9
Tipul petiției		pe	file	9
Autorul, data indicele scrisorii de însoțire				12
Data, nr. de intrare indicele tematic				9

Conținutul succint	24
Executantul	9
Rezoluția	24
Autorul rezoluției	9
Termenul de executare	9
	5

Notă:

Cifrele din partea dreaptă a formei indică lățimea cîmpului.

Anexa nr.1, p.2

				5
MERSUL REALIZĂRII				9
Data transmiterii spre executare	Executantul	Note privind răspunsurile intermediare sau interpelările suplimentare	Note controlul	16
				9
				9
				9
				9
				9
				9
Data, indicele de executare (răspunsul)				9
Adresantul				9
Conținutul				23
Scos de sub control		Semnătura		9
Dosarul	Vol. file	fondul inv. dosar		9
				5

Notă:

Lățimea formei - 148 mm, lungimea - 210 mm.