

REGULAMENT

privind recepționarea și soluționarea petițiilor în cadrul primăriei orașului Călărași

I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Prezentul Regulament stabilește drepturile, atribuțiile și obligațiile petiționarilor și autorității publice locale în raport cu aceștia, precum și modul de recepționare și soluționare a petițiilor de primăria orașului Călărași și Centrul de Informare și Servicii pentru Cetățeni (în continuare – *Centru*) din cadrul primăriei.

2. În sensul prezentului Regulament, în conformitate cu prevederile Codului administrativ nr.116/2018, următoarele noțiuni semnifică:

act administrativ individual – orice dispoziție, decizie sau altă măsură oficială întreprinsă de autoritatea publică pentru reglementarea unui caz individual în domeniul dreptului public, cu scopul de a produce nemijlocit efecte juridice, prin nașterea, modificarea sau stingerea raporturilor juridice de drept public;

operațiuni administrative - manifestările de voință sau activitățile autorităților publice care nu produc ca atare efecte juridice;

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

procedură administrativă - activitatea autorității 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.

3. Orice persoană fizică sau juridică este în drept să depună la autoritatea publică locală petiții, care se examinează în conformitate cu Codul administrativ al Republicii Moldova nr.116/2018 și prezentul Regulament.

Petiția poate conține în sine o cerere, sesizare sau propunere. Prin cerere se solicită emiterea unui act administrativ individual sau efectuarea unei operațiuni administrative. Prin sesizare se informează autoritatea publică cu privire la o problemă de interes personal sau public. Prin propunere se urmărește realizarea de către autoritatea publică a unor acțiuni de interes public.

4. Petiția conține următoarele elemente:

- 1) numele și prenumele sau denumirea petiționarului;
- 2) domiciliul sau sediul petiționarului și adresa de poștă electronică dacă se solicită răspuns pe această cale;
- 3) denumirea autorității publice;
- 4) obiectul petiției și motivarea acesteia;

5) semnătura petiționarului ori a reprezentantului său legal sau împuternicit, iar în cazul petiției transmise în formă electronică – semnătura electronică.

Primăria, prin intermediul Centrului, oferă petiționarului formulare de cereri, structurate și grupate conform domeniilor de competență a primăriei, atât în format electronic, prin intermediul propriilor pagini web oficiale, cât și în format tipărit, prin intermediul persoanei responsabile din cadrul Centrului.

Petițiile depuse fără utilizarea formularului, pot fi trecute pe formular de către persoana responsabilă din cadrul Centrului, în cazul în care trecerea pe formular va facilita examinarea și soluționarea petiției în cauză. Adresările verbale care se încadrează în noțiunea de petiție, la solicitarea persoanei, se trec pe formularul corespunzător de către responsabilul din cadrul Centrului și se înregistrează în modul stabilit de prezentul Regulament.

Petiția este însoțită, după caz, de documentul confirmativ al reprezentantului legal sau de procura reprezentantului împuternicit, de documente sau dovezi prevăzute de reglementările legale în vigoare sau considerate utile de către petiționar pentru susținerea petiției sale.

5. Petițiile anonime sau cele depuse fără indicarea adresei poștale sau electronice a petiționarului nu se examinează.

Dacă petiția nu conține denumirea autorității la care este adresată, semnătura petiționarului sau reprezentantului legal, nu are un obiect clar sau nu expune o motivare, solicitantului i se indică asupra neajunsurilor și i se acordă un termen rezonabil pentru înlăturarea lor. În cazul în care lipsește denumirea autorității la care este adresată sau dacă obiectul și motivarea nu sunt clare, persoana responsabilă din cadrul Centrului acordă asistența necesară pentru a înlătura aceste neajunsuri.

6. Autoritatea publică are dreptul să nu examineze în fond petițiile ce conțin un limbaj necenzurat sau ofensator, amenințări la securitatea națională, la ordinea publică, la viața și sănătatea persoanei oficiale, precum și a membrilor familiei acesteia.

Petițiile care conțin amenințări la securitatea națională, la ordinea publică, la viața și sănătatea persoanei oficiale sau a membrilor familiei acesteia, precum și amenințări la adresa altor autorități și/sau a altor persoane oficiale sau grupuri de persoane, se remit organului de drept competent.

II. PROCEDURA RECEPȚIONĂRII ȘI SOLUȚIONĂRII PETIȚIILOR

7. Petiția poate fi depusă/transmisă:

- 1) în scris la autoritatea publică ori expediată prin poștă sau fax;
- 2) în formă electronică;
- 3) verbal, fiind consemnată într-un proces-verbal sau formular tipizat.

Autoritatea publică și Centrul nu are dreptul să refuze primirea petițiilor doar din motiv că nu se consideră competentă sau pentru că ar considera petiția ca fiind inadmisibilă sau neîntemeiată.

8. Dacă petiția este comunicată verbal în cadrul Centrului sau, în mod verbal prin telefon persoanei responsabile din Centru, aceasta include informațiile comunicate de petiționar pe un formular tipizat în acest sens, înregistrează petiția și o transmite spre examinare și soluționare. Totodată atenționează petiționarul despre necesitatea semnării petiției în cauză pînă la finele perioadei de examinare și soluționare a petiției.

9. Dacă petiția se transmite în formă electronică, fără interacțiune cu Centrul sau platformele de comunicare/sisteme informaționale automatizate puse la dispoziție de Centru, petiția trebuie să corespundă cerințelor legale stabilite pentru un document electronic.

În situația în care persoana depune petiția prin poșta electronică fără semnătură digitală sau pe pagina web a primăriei fie prin mijloace/platforme electronice de comunicare puse la dispoziție de primărie și Centru, aceasta va fi preluată și înregistrată de persoana responsabilă din Centru. În aceeași zi va fi contactat petiționarul conform datelor de contact indicate, va fi notificat despre recepționarea petiției.

Dacă petiția este completă și corespunde cerințelor prezentului Regulament, petiționarul va fi atenționat despre necesitatea semnării petiției în cauză pînă la finele perioadei de examinare și soluționare a petiției.

Dacă petiția nu se dovedește a fi completă și nu corespunde cu cerințele prezentului Regulament, persoana responsabilă din Centru contactează petiționarul și acordă asistență acestuia pentru a aduce petiția în cauză în conformitate cu cerințele Regulamentului, înregistrează petiția și o transmite spre examinare, dar atenționează despre necesitatea semnării petiției în cauză pînă la finele perioadei de examinare și soluționare a petiției.

10. În cazul în care petiționarul nu semnează petiția depusă verbal sau în mod electronic (fără semnătură electronică) pînă la finisarea perioadei de soluționare a acesteia sau cel tîrziu în ziua în care îi este înmînat răspunsul/rezultatul oficial în privința petiției înaintate, persoana responsabilă din primărie sau din Centru constată renunțarea tacită la petiția înaintată.

11. În cazul petițiilor depuse la sediul autorității publice sau în Centru, persoana responsabilă eliberează imediat dovada înregistrării petiției.

Petițiile sau alte documente depuse în scris la autoritatea publică/Centru sau prin fax se consideră a fi depuse odată cu înregistrarea lor în cadrul autorității publice.

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

În cazul petițiilor sau al documentelor depuse în formă electronică, persoana responsabilă este obligată să comunice în aceeași zi sau 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.

În cazul depunerii petiției on-line, prin sisteme informaționale automatizate, prin intermediul paginii web oficiale, petiționarul primește automat dovada de recepționare și înregistrare a petiției.

12. Dacă petiția ține de competența altei autorități publice, la Centru se înregistrează faptul recepționării petiției și originalul petiției se expediază autorității publice competente în termen de 5 zile lucrătoare de la data înregistrării petiției, fapt despre care petiționarul este informat.

13. În urma înregistrării, persoana responsabilă stabilește preliminar conținutul petiției în cauză, dacă aceasta reprezintă o cerere, sesizare sau propunere pentru autoritatea publică.

În cazul în care petiția conține o informare unilaterală, înaintarea unor propuneri sau recomandări pentru autoritate și nu conține solicitări sau revendicări, persoana responsabilă din Centru, după ce eliberează dovada înregistrării, eliberează petiționarului imediat un răspuns oficial standardizat în acest sens (pregătit în prealabil pentru astfel de situații) în care se comunică petiționarului că se va lua act despre petiția în cauză și informația expusă în petiție va fi transmisă pentru informare în modul corespunzător.

Dacă în petiție sunt expuse revendicări de drept, solicitări de soluționarea unui conflict de drept sau de încetare a unor fapte ilicite, fie conține expunerea unei informații care necesită a fi examinată suplimentar, persoana responsabilă din Centru transmite petiția specialistului din cadrul autorității publice locale pentru a iniția examinarea și soluționarea petiției în cauză în baza procedurii administrative.

14. În urma depunerii unei petiții, autoritatea publică este obligată să inițieze o procedură administrativă, dacă petiția depusă nu vizează o procedură administrativă deja inițiată. Procedura administrativă în baza căreia se soluționează petiția depusă se desfășoară în conformitate cu prevederile Codului administrativ al Republicii Moldova nr.116/2018.

Dacă la procedura administrativă inițiată vor participa și alte persoane, decât petiționarul, autoritatea publică le informează pe acestea în scris, în decursul unui termen rezonabil, despre procedura inițiată.

15. Termenul general în care o procedură administrativă trebuie finalizată și, corespunzător, soluționată petiția este de 30 de zile, dacă legea nu prevede altfel.

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.

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.

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.

16. Procedura administrativă se finalizează prin efectuarea unei operațiuni administrative sau prin emiterea unui act administrativ individual, respectiv încheierea unui contract administrativ.

Participantul care a inițiat procedura poate retrage petiția inițială pînă la finalizarea procedurii. Prin renunțare procedura se declară finalizată, cu excepția cazului în care există obligația continuării ei din oficiu, despre aceasta fiind informați și ceilalți participanți.

În cazul în care participantul care a inițiat procedura nu prezintă documentele sau dovezile solicitate de autoritatea publică în termenele rezonabile stabilite de aceasta și nu există temeiuri de suspendare a procedurii sau de repunere în termen, autoritatea publică poate constata renunțarea tacită la procedură. Decizia se notifică participantului în cauză conform prevederilor Codului administrativ nr.116/2018. Odată cu stabilirea termenului, participantul este informat despre posibilitatea încetării procedurii.

17. Colaboratorii din cadrul autorităților publice 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 în vigoare.

18. După soluționarea petiției și emiterea răspunsului oficial sau a actului solicitat, persoana responsabilă din cadrul Centrului este notificată de autoritatea publică locală în privința faptului eliberării răspunsului/actului și, după caz, i se transmite actul în cauză pentru a fi eliberat solicitantului. Centrul notifică în cel mai apropiat timp solicitantul despre emiterea documentului în cauză.

În Centru se va înregistra faptul trimiterii prin poștă (sau prin serviciu de curier), sau faptul înmînării actului/răspunsului la prezentarea petiționarului sau reprezentantului său legal în incinta Centrului

III. FUNCȚIILE CENTRULUI DE INFORMARE ȘI SERVICII PENTRU CETĂȚENI

19. În cazul în care o persoană intenționează să depună o petiție sau orice alt tip de adresare scrisă, ce nu se referă la procesul de solicitare a unui serviciu sau act permisiv/confirmativ pe care le eliberează de obicei autoritatea publică locală, persoana responsabilă din Centru:

- va prelua petiția în cauză;
- va verifica în prealabil dacă aceasta întrunește cerințele primare stabilite de lege și prezentul Regulament pentru ca aceasta să poată fi acceptată și examinată;
- va atenționa petiționarul despre carențele existente în petiție, în cazul în care le constată, și va ajuta petiționarul să le înlăture, așa încât petiția să poată fi recepționată și procesată în modul cel mai eficient posibil;
- o va recepționa și înregistra recepționarea petiției și va informa persoana despre termenul și procedura stabilită de lege cu privire la examinare petiției înaintate;

- va identifica autoritatea potrivită și subdiviziunea corespunzătoare din cadrul acesteia, în special în cazul în care în petiție nu este clar identificată entitatea la care se adresează sau dacă atribuțiile entității selectate de petiționar nu corespund fondului petiție înaintate;
- va comunica petiționarului despre soluționarea petiției și va trimite răspunsul oficial în modul convenit cu acesta.

În cazul în care se constată că fondul petiției nu ține de competențele autorității publice locale (sau nu doar de competențele acesteia), atunci operatorul:

- va atenționa petiționarul despre acest fapt și îl va informa că termenul de soluționare a petiției (impus de lege) va începe să curgă de la recepționare și înregistrarea la autoritatea competentă și nicidecum de la înregistrarea la Centru;
- va informa petiționarul despre adresa autorității competente și posibilitatea de a depune direct la această autoritate petiția în cauză;
- la solicitarea petiționarului, va transmite originalul petiției autorității competente, dacă există acord de cooperarea a Centrului cu autoritatea în cauză, va transmite petiția în modul prevăzut de acest acord.

20. Pentru a menține și dezvolta un proces eficient de recepționare și soluționare a petițiilor și adresărilor de la persoanele fizice și juridice, în cadrul Centrului se desfășoară următoarele lucrări curente:

1) Pregătirea, dezvoltarea și perfecționarea constantă a informației și documentelor necesare privind procesul de petiționare: ghid pentru petiționar, instrucțiune detaliată pentru persoana responsabilă din Centru, formulare și petiții-model în raport cu diverse domenii de activitate ale primăriei și altor entități, materiale informative despre alte autorități și întreprinderi către care ar putea fi depuse petiții sau reclamații prin intermediul Centrului, ș.a.;

2) Dezvoltarea și menținerea colaborării cu alte autorități publice și întreprinderi de importanță locală și națională cu scopul de a acorda posibilitatea cetățenilor să depună reclamații și petiții precum și a primi răspuns prin intermediul Centrului de la aceste autorități și entități (servicii desconcentrate, întreprinderi municipale de importanță locală, asociații obștești ș.a.)

3) Dezvoltarea și perfecționarea serviciilor conexe – comunicare electronică cu petiționarii, servicii de curierat, consultare la distanță și posibilitatea depunerii de petiție la distanță, ș.a.

4) Menținerea și perfecționarea unui sistem standardizat de înregistrare, evidență și arhivare a petițiilor/reclamațiilor și documentelor aferente acestora. Sistem care ar putea inclusiv permite analiza fluxului de documente (eficienței acestuia), analiza tematicelor abordate cel mai des în petiții, profilul petiționarilor ș.a.

5) Menținerea unui sistem de evaluare și auto-evaluare a Centrului în raport cu petiționarii, prin utilizarea sondajelor, examinarea reclamațiilor în raport cu activitatea Centrului, examinarea periodică a eficienței procedurilor aplicate în Centru ș.a.m.d.