



BUN VENIT!

Consecventi promovarii Accesului Liber la Informatie, noi, www.rauflorin.ro oferim gratuit comunitatii HR, Angajatilor si Managerilor,

Ordinul ministrului Afacerilor Interne nr. 33/2020 privind activitatile de solutionare a petitiilor, primire in audienta si consiliere a cetatenilor in Ministerul Afacerilor Interne

Formatul *Pdf contine imagini cu Linkuri catre articole si Instrumente profesionale de HR care includ Know - How si Experienta relevanta de business din organizatii de succes.

Fiti incurajat(a) sa va dezvoltati!
www.rauflorin.ro
28.02.2020

Ministerul Afacerilor Interne - MAI

Ordinul nr. 33/2020 privind activitatile de solutionare a petitiilor, primire in audienta si consiliere a cetatenilor in Ministerul Afacerilor Interne

Publicat in MOR 159/27.02.2020

In vigoare cu 28.03.2020

Avand in vedere dispozitiile Ordonantei Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activitatii de solutionare a petitiilor, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 233/2002, cu modificarile ulterioare, si ale Hotararii Guvernului nr. 1723/2004 privind aprobarea Programului de masuri pentru combaterea birocratiei in activitatea de relatii cu publicul, cu modificarile ulterioare,

in temeiul art. 7 alin. (5) din Ordonanta de urgenta a Guvernului nr. 30/2007 privind organizarea si functionarea Ministerului Afacerilor Interne, aprobata cu modificari prin Legea nr. 15/2008, cu modificarile si completarile ulterioare,

ministrul afacerilor interne emite prezentul ordin.

CAPITOLUL I Dispozitii generale

ART. 1 Domeniul de reglementare

(1) Prezentul ordin reglementeaza organizarea si desfasurarea activitatilor de solutionare a petitiilor, astfel cum sunt definite la art. 2 din Ordonanta Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activitatii de solutionare a petitiilor, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 233/2002, cu modificarile ulterioare, denumita in continuare Ordonanta Guvernului, a celor de primire in audienta si consiliere a cetatenilor in cadrul Ministerului Afacerilor Interne, denumit in continuare MAI.

(2) Prezentul ordin nu se aplica cererilor, reclamatiilor, sesizarilor sau propunerilor a caror procedura de solutionare este prevazuta in reglementari speciale.

ART. 2 Definitii

In intelesul prezentului ordin, expresiile de mai jos au urmatoarele semnificatii:

- structura MAI - denumire generica ce include oricare dintre structurile prevazute la lit. b) si c);
- unitate a aparatului central - structura organizatorica din categoria celor prevazute in anexa nr. 1 la Hotararea Guvernului nr. 416/2007 privind structura organizatorica si efectivele Ministerului Afacerilor Interne, cu modificarile si completarile ulterioare, precum si structurile subordonate acestora;
- institutie MAI - structura organizatorica din categoria celor prevazute in anexa nr. 2 la Hotararea Guvernului nr. 416/2007, cu modificarile si completarile ulterioare, precum si structurile subordonate acestora;
- compartiment pentru relatii cu publicul - structura functionala, indiferent de nivelul de organizare, avand atributii de relatii cu publicul;
- compartiment de specialitate - structura functionala, indiferent de nivelul de organizare, care, potrivit domeniului de activitate gestionat, poate solutiona petitia repartizata;
- punct de primire - orice spatiu utilizat de structurile MAI pentru a organiza activitati de primire a petitiilor sau de primire in audienta ori activitati de consiliere a cetatenilor; in aceasta categorie intra si spatiile de tip ghiseu "Relatii cu cetatenii";
- consiliere - activitatea de comunicare desfasurata la punctul de primire sau prin intermediul unor platforme de tip Telveer, prin care se realizeaza sprijinul si indrumarea cetatenilor privind modalitatea de solutionare a problematicilor sesizate, avand ca obiectiv cresterea calitatii serviciului public.

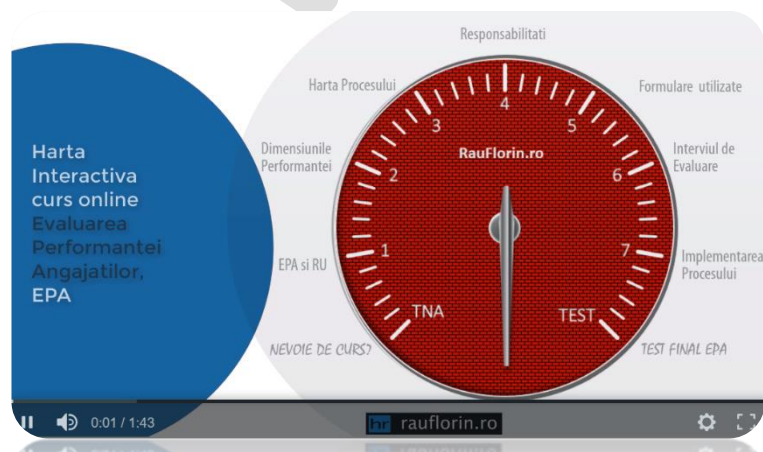
ART. 3 Atributii specifice

(1) Conducatorii institutiilor MAI au obligatia sa stabileasca in sarcina compartimentului pentru relatii cu publicul atributii specifice privind activitatile prevazute de art. 6 din Ordonanta Guvernului.

(2) In situatia in care statul de organizare/statul de functii nu prevede un compartiment pentru relatii cu publicul, conducatorul institutiei MAI are obligatia de a desemna, prin dispozitie/ordin, unul sau mai multi responsabili cu activitatile prevazute la art. 6 din Ordonanta Guvernului.

ART. 4 Precizari suplimentare

Ori de cate ori, in prezentul ordin, se face referire la "compartiment pentru relatii cu publicul" sau "compartiment de specialitate", referirea se considera a fi facuta si la responsabilul desemnat sa desfasoare activitatile prevazute la art. 6 din Ordonanta Guvernului sau, dupa caz, sa solutioneze petitia.





ART. 5 Modalitati de primire a petitiilor

Structurile MAI primesc petitiile depuse in timpul programului de lucru cu publicul ori transmise prin serviciul postal sau de curierat, la adresa punctului de primire, precum si petitiile transmise prin posta electronica. Petitiile pot fi primite si prin intermediul unui formular online, afisat pe site-ul propriu.

ART. 6 Punctul de primire si adresa de posta electronica

(1) Petitiile adresate conducerii MAI sau unitatilor aparatului central se primesc la punctul de primire aflat in sediul din municipiul Bucuresti, Piata Revolutiei nr. 1A, sectorul 1, precum si prin intermediul adresei de posta electronica sau al formularului online, afisate pe site-ul www.mai.gov.ro.

(2) Petitiile adresate unei institutii MAI se primesc la punctul de primire si la adresa de posta electronica stabilite de conducatorul institutiei MAI, prin dispozitie/ordin. Daca este cazul, pot fi stabilite puncte de primire pe domenii de activitate gestionate.

ART. 7 Competenta de inregistrare a petitiilor

(1) Petitiile se inregistreaza de catre compartimentul pentru relatii cu publicul.

(2) Petitiile primite in alte conditii decat cele stabilite potrivit art. 6 se remit compartimentului pentru relatii cu publicul, de indata, dar nu mai mult de o zi lucratoare de la data primirii, fara vreo alta formalitate, pentru a fi inregistrate.

ART. 8 Data inregistrarii petitiei

Data inregistrarii petitiei este data inscrisa in registrul de evidenta a petitiilor constituit potrivit art. 37.

ART. 9 Dovada inregistrarii petitiei

(1) In cazul petitiilor depuse in punctul de primire, se elibereaza depunatorului un bon care contine numarul si data inregistrarii.

(2) In cazul petitiilor transmise prin posta electronica sau prin intermediul formularului on-line, numarul si data inregistrarii pot fi transmise petentului, automat sau, daca nu exista aceasta posibilitate, la solicitarea petentului, de catre compartimentul de relatii cu publicul, printr-un mesaj ulterior.

SECTIUNEA a 2-a Repartizarea si transmiterea petitiilor spre solutionare

ART. 10 Aspecte generale privind repartizarea petitiilor

(1) Petitia se repartizeaza si se transmite compartimentului de specialitate, de indata, fara a se depasi 3 zile de la data inregistrarii.

(2) In cazul in care pentru solutionarea petitiei au fost desemnate mai multe compartimente de specialitate, originalul petitiei se transmite la primul compartiment desemnat si, in copie, la celelalte compartimente.

(3) In situatia in care un petent adreseaza mai multe petitii, sesizand aceeasi problema, pana la trimiterea raspunsului, compartimentul pentru relatii cu publicul conexeaza petitiile si le transmite compartimentului/compartimentelor de specialitate.

(4) Odata cu transmiterea petitiei, compartimentul pentru relatii cu publicul precizeaza si termenul pentru remiterea raspunsului in vederea expedierii catre petent.

(5) Petitia repartizata gresit se restituie compartimentului pentru relatii cu publicul, de indata, fara a se depasi doua zile de la data primirii, cu indicarea, pe cat posibil, a autoritatii publice, institutiei publice sau structurii MAI considerate competente sa formuleze un raspuns.

ART. 11 Abilitarea de a repartiza petitii

(1) Sub rezerva respectarii prevederilor art. 12 alin. (2) lit. a) si b), directorul Directiei secretariat general (DSG) este abilitat sa repartizeze petitiile inregistrate la DSG catre unitatile aparatului central sau institutiile MAI, spre a fi solutionate.

(2) Conducatorii institutiilor MAI repartizeaza petitiile sau stabilesc, prin dispozitie/ordin, persoana in drept sa le repartizeze catre propriile compartimente de specialitate, spre a fi solutionate.

ART. 12 Repartizarea petitiilor in functie de obiect

(1) Petitia se repartizeaza, in functie de obiectul acesteia, compartimentului/compartimentelor de specialitate, potrivit competentelor stabilite prin actele normative care le reglementeaza activitatea si celor stabilite prin art. 13-16.

(2) Repartizarea petitiilor se face cu respectarea urmatoarelor reguli:

a) petitiile referitoare la activitatea profesionala sau conduita persoanelor care ocupa functii de conducere in MAI, din competenta de numire a prim-ministrului, se prezinta ministrului afacerilor interne, pentru a dispune, prin rezolutie scrisa, asupra solutionarii;

b) petitiile referitoare la activitatea profesionala sau conduita conducatorilor institutiilor MAI, la nivel de inspector general/similar, altii decat cei prevazuti la lit. a), si a conducatorilor unitatilor aparatului central se prezinta persoanelor din conducerea MAI, conform competentelor de coordonare a activitatii, pentru a dispune, prin rezolutie scrisa, asupra solutionarii;

c) petitiile referitoare la activitatea profesionala sau conduita conducatorilor institutiilor MAI, altii decat cei prevazuti la lit. b), se prezinta sefilor nemijlociti ai acestora, pentru a dispune, prin rezolutie scrisa, asupra solutionarii;

d) petitiile referitoare la activitatea profesionala sau conduita unei persoane incadrate in MAI nu pot fi repartizate spre solutionare respectivei persoane sau unui subordonat al acesteia.

(3) In vederea pregatirii prezentarii petitiei potrivit alin. (2) lit. a) -c), compartimentul pentru relatii cu publicul poate solicita documentatia intocmita de institutiile MAI pentru formularea raspunsurilor catre acelasi petent, la petitiile anterioare.



SECTIUNEA a 3-a Solutionarea petitiilor

§1. Stabilirea unor competente de solutionare a petitiilor



ART. 13 Competenta Corpului de control al ministrului

Corpul de control al ministrului solutioneaza petitiile:

- in care este reclamata activitatea profesionala sau conduita prefectilor, subprefectilor ori a personalului care ocupa functii de conducere in MAI, din competenta de numire a prim-ministrului sau a ministrului afacerilor interne, cu exceptia sefilor/adjunctilor inspectoratelor judetene/teritoriale si altor structuri similare;
- in care este reclamata activitatea profesionala sau conduita personalului unitatilor aparatului central;
- care contin nemulumiri privind rezultatul verificarilor efectuate ca urmare a unor petitii solutionate anterior de catre unitatile aparatului central sau de catre structurile de control ale institutiilor MAI;

d) repartizate, prin rezolutie scrisa, de catre ministrul afacerilor interne, indiferent de obiect.

ART. 14 Competenta structurilor de control

(1) Structurile de control ale institutiilor MAI solutioneaza petitiile:

- in care este reclamata activitatea profesionala sau conduita sefilor/adjunctilor inspectoratelor judetene/teritoriale si altor structuri similare, a personalului care ocupa functii de conducere, din competenta de numire a conducatorului institutiei MAI, a personalului cu functii de executie din institutia MAI, precum si a personalului serviciilor publice comunitare pe care institutia MAI le coordoneaza si controleaza metodologic;
- care contin nemulumiri privind rezultatul verificarilor efectuate ca urmare a unor petitii solutionate anterior de catre structurile din subordinea institutiilor MAI, precum si de catre serviciile publice comunitare pe care institutia MAI le coordoneaza si controleaza metodologic;
- repartizate, prin rezolutie scrisa, de catre conducatorul institutiei MAI sau de conducerea MAI.

(2) Dispozitiile alin. (1) se aplica in mod corespunzator structurilor MAI sau persoanelor desemnate de conducatorul institutiei MAI, in situatia in care nu este organizata o structura de control.

ART. 15 Competenta Directiei Generale Anticoruptie

Directia Generala Anticoruptie solutioneaza petitiile in care este reclamata savarsirea unor acte sau fapte de coruptie de catre personalul MAI.

ART. 16 Competenta Directiei Generale de Protectie Interna

Directia Generala de Protectie Interna solutioneaza petitiile in care este reclamata existenta unor amenintari, vulnerabilitati sau factori de risc care pot conduce la tulburarea grava a ordinii publice sau care vizeaza informatiile, patrimoniul, personalul, misiunile, procesul decizional si capacitatea operationala ale MAI, protectia informatiilor clasificate nationale, ale Organizatiei Tratatului Atlanticului de Nord si ale Uniunii Europene, precum si securitatea cibernetica.

§2. Verificari pentru solutionarea unor petitii

ART. 17 Planul de verificare

(1) In situatia in care pentru solutionarea petitiilor se impun verificari complexe, acestea se realizeaza in baza unui plan de verificare.

(2) Planul de verificare se aproba de persoana abilitata sa semneze raspunsul la petitie in calitate de conducator al autoritatii sau institutiei publice.

(3) Planul de verificare, aprobat potrivit alin. (2), se aduce la cunostinta conducatorului structurii MAI unde urmeaza sa fie realizata verificarea, care are obligatia de a facilita efectuarea acesteia. In situatia in care acest conducator face obiectul verificarii, planul de verificare se aduce la cunostinta sefului sau nemijlocit.

ART. 18 Raportul cu rezultatul verificarilor

(1) Rezultatul verificarilor se consemneaza intr-un raport care contine prezentarea aspectelor sesizate prin petitie si a aspectelor constatate, precum si propuneri de solutionare a petitiei.

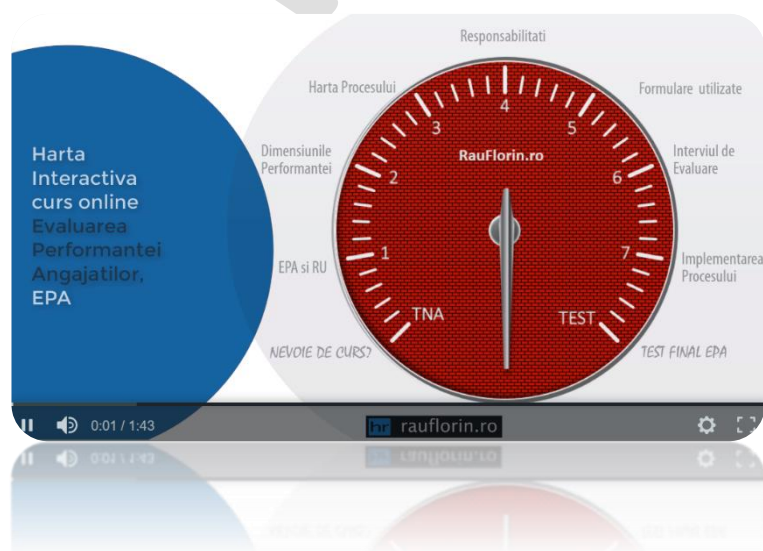
(2) Principalele concluzii rezultate din verificari se aduc la cunostinta conducatorului structurii MAI unde s-a efectuat verificarea, cu exceptia situatiei in care acesta face obiectul verificarii, cand se prezinta sefului ierarhic superior.

§3. Redirectionarea petitiilor gresit indreptate

ART. 19 Redirectionarea petitiilor

(1) Petitiiile gresit indreptate catre conducerea MAI, institutiile MAI sau unitatile aparatului central, de petenti sau de alte autoritati sau institutii publice, sunt redirectionate de compartimentul pentru relatii cu publicul, in termen de cel mult 5 zile de la data inregistrarii, autoritatilor sau institutiilor publice competente.

(2) Redirectionarea petitiei se aduce la cunostinta, in scris, petentului.



§4. Solutionarea petitiilor

ART. 20 Redactarea raspunsului catre petent

(1) Raspunsul catre petent se redacteaza in limba romana, motivat, cu respectarea normelor privind prelucrarea datelor cu caracter personal si a celor privind protectia informatiilor clasificate.

(2) In raspuns se indica obligatoriu numarul si data inregistrarii petitiei in registrul de evidenta a petitiilor constituit potrivit art. 37, precum si temeiul legal al solutiei adoptate. Numele, prenumele si functia detinuta ale semnatarilor raspunsului se trec in clar.

(3) In caz de conexare, in raspuns sunt indicate toate petitiiile la care acesta face referire.

(4) De regula, raspunsul se redacteaza in doua exemplare. Pentru solicitarile primite prin posta electronica, la care raspunsul se expediază in aceeași maniera, se pot stabili modalități adecvate de întocmire a răspunsului într-un singur exemplar.

(5) In situatia in care petentul comunica in scris, fara echivoc, dupa inregistrarea unei petitii, ca nu mai doreste raspuns ori ca petitia nu ii apartine, nu se mai redacteaza un raspuns catre petent.



Ordonanta Guvernului, sau de persoana imputernicita de aceasta si de seful/sefia compartimentului/compartimentelor de specialitate care a/au solutionat petitia.

(2) Este imputernicit sa semneze raspunsul catre petent:

- a) conducatorul unitatii aparatului central sau conducatorul institutiei MAI, pentru petitia adresata conducerii MAI, repartizata in acest sens de catre DSG;
- b) seful ierarhic al conducatorului prevazut la lit. a), in cazul aplicarii prevederilor art. 12 alin. (2) lit. a) sau b).

(3) Conducatorul institutiei MAI poate stabili, prin dispozitie/ordin, reguli privind persoanele imputernicite sa semneze raspunsuri la petitiile adresate acestuia, precum si la cele redirectionate catre acesta potrivit art. 6¹ din Ordonanta Guvernului.

ART. 23 Termenul pentru expedierea raspunsului

(1) Raspunsul catre petent se expedieaza in termen de cel mult 30 de zile sau, daca a fost prelungit potrivit legii, de cel mult 45 de zile de la data inregistrarii petitiei in registrul de evidenta a petitiilor. In caz de conexare, termenul curge de la data inregistrarii primei petitii.

(2) Prelungirea termenului de transmitere a raspunsului cu cel mult 15 zile se aproba in baza unui referat motivat intocmit de compartimentul de specialitate. Notificarea petentului, prevazuta la art. 9 din Ordonanta Guvernului, se transmite compartimentului pentru relatii cu publicul inaintea termenului de 30 de zile.

(3) Raspunsul catre petent se transmite compartimentului pentru relatii cu publicul cu cel putin doua zile lucratoare inainte de implinirea termenului de raspuns prevazut la alin. (1).

ART. 24 Expedierea raspunsului

(1) Dupa semnare, raspunsul catre petent se transmite, impreuna cu petitia, in original, compartimentului pentru relatii cu publicul, in vederea expedierii.

(2) De regula, expedierea raspunsului se realizeaza in aceeasi modalitate in care a fost primita petitia sau in cea ceruta de petent. La solicitare, raspunsul poate fi inmanat direct petentului, sub semnatura de primire.

ART. 25 Clasarea petitiilor

Petitii se claseaza, in situatiile prevazute la art. 7 si art. 10 alin. (2) din Ordonanta Guvernului, in baza unui referat aprobat de seful compartimentului pentru relatii cu publicul sau la propunerea compartimentelor de specialitate. In institutiile MAI in care nu sunt organizate compartimente pentru relatii cu publicul, referatul se aproba de conducatorul institutiei.

ART. 26 Arhivarea documentatiei

(1) O copie a raspunsului catre petent se arhiveaza impreuna cu petitia.

(2) In cazul raspunsului transmis prin posta electronica, exemplarul nr. 1 sau exemplarul unic al raspunsului se arhiveaza impreuna cu petitia si cu o dovada privind expedierea.

(3) Raspunsul catre petent returnat de catre operatorul de servicii postale din cauza imposibilitatii inmanarii, insotit de plicul cu mentiunea privind returul, se arhiveaza impreuna cu petitia.

(4) Documentele prevazute la alin. (1) - (3) se arhiveaza la compartimentul pentru relatii cu publicul.

(5) La implinirea termenelor stabilite prin acte normative, documentele arhivate potrivit alin. (1) - (3) se predau compartimentului de arhiva.

CAPITOLUL III Primirea in audienta

ART. 27 Programul de primire in audienta

(1) Primirea in audienta la nivelul conducerii MAI se organizeaza de catre DSG, potrivit programului de audiente.

(2) Primirea in audienta la nivelul conducerii structurilor MAI se organizeaza de compartimentul pentru relatii cu publicul sau de structura de secretariat, potrivit programului de audiente.



(6) In situatia in care la nivelul structurii MAI se primeste o petitie redactata intr-o alta limba decat limba romana si nu exista posibilitatea intelegerii continutului acesteia, compartimentul pentru relatii cu publicul transmite petentului un raspuns in limba romana prin care il informeaza asupra necesitatii formularii petitiei in limba romana.

ART. 21 Prezentarea spre semnare a raspunsului catre petent

(1) Raspunsul catre petent, impreuna cu petitia si, daca exista, documentatia utilizata pentru solutionarea acesteia, este inaintat, potrivit procedurilor de lucru stabilite, persoanelor in drept sa il semneze.

(2) In cazul in care petitia a fost repartizata mai multor compartimente de specialitate, responsabilitatea intocmirii si semnarii raspunsului catre petent este comuna, daca nu se dispune altfel.

ART. 22 Persoane abilitate sa semneze raspunsul catre petent

(1) Raspunsul catre petent se semneaza de persoana in drept, prevazuta de

(4) Prin rezolutie scrisa se poate dispune aprobarea cererii, clasarea sau solutionarea de catre compartimentul de specialitate.

(5) Daca obiectul cererii de primire in audienta are acelasi continut cu al altor cereri anterioare, aceasta se prezinta persoanei prevazute la alin. (2) sau (3) ori se conexeaza si se claseaza sau, dupa caz, se repartizeaza la compartimentul de specialitate, potrivit regulilor prevazute la cap. II.

(6) Persoanele prevazute la alin. (2) si (3) pot dispune primirea in audienta fara sa existe o cerere scrisa in acest sens.

(7) Solicitantul este informat despre aprobarea solicitarii de primire in audienta, telefonic sau in scris.

ART. 29 Primirea in audienta

(1) Primirea in audienta are loc in spatii adecvate acestui scop.

(2) La audienta participa personalul desemnat, precum si personal din cadrul compartimentului pentru relatii cu publicul sau al structurii de secretariat, care consemneaza aspectele sesizate si masurile dispuse in cadrul activitatii. Daca exista materiale referitoare la aspectele pentru care se solicita audienta, acestea pot fi prezentate persoanei care acorda audienta sau valorificate in cadrul activitatii.

(3) Documentele depuse in cadrul audientei se ataseaza la cererea de primire in audienta.

(4) Rezultatele primirii in audienta se comunica solicitantului, fie verbal, in cadrul audientei, fie in scris, dupa efectuarea verificarilor dispuse.

(5) Masurile dispuse cu ocazia audientei sunt comunicate compartimentelor de specialitate vizate, prin grija structurii de secretariat sau a compartimentului pentru relatii cu publicul.

(6) Audienta inceteaza daca solicitantul se manifesta violent, fizic sau verbal.

CAPITOLUL IV Consilierea cetatenilor

ART. 30 Obiectul activitatii de consiliere

(1) Fac obiectul activitatii de consiliere solicitarile care privesc problematici din sfera de competenta a MAI, primite din partea cetatenilor care se prezinta la punctele de primire sau prin intermediul unor platforme de tip Telverde.

(2) Nu fac obiectul activitatii de consiliere solicitarile care privesc furnizarea unor informatii care se circumscriu activitatii unui consilier juridic, a unui avocat, expert sau executor judecatoresc ori a caror clarificare presupune consultarea altor categorii de specialisti din afara structurilor MAI.

ART. 31 Personalul desemnat sa ofere consiliere

Personalul desemnat sa ofere consiliere cetatenilor face parte din compartimentul pentru relatii cu publicul.

ART. 32 Desfasurarea activitatii de consiliere

(1) Cu ocazia consilierii, pe baza materialelor prezentate si a precizarilor verbale formulate de cetatean, personalul desemnat furnizeaza indrumari privind procedura de solutionare a problematicilor sesizate.

(2) Daca obiectul solicitarilor vizeaza aspecte din competenta MAI, cetateanului ii este pusa in vedere posibilitatea formularii unei petitii, i se precizeaza, pe cat posibil, structura MAI careia trebuie sa ii fie adresata petitia si este directionat catre aceasta.

(3) Daca obiectul solicitarilor excedeaza competentei MAI, cetateanul este indrumat, atunci cand este posibil, catre autoritatea/institutia competenta.

ART. 33 Reguli de identificare a personalului desemnat

Pe parcursul activitatii de consiliere desfasurate la punctul de primire, personalul desemnat este obligat sa poarte la vedere un ecuson al carui model este prevazut in anexa la Programul de masuri pentru combaterea birocratiei in activitatea de relatii cu publicul, aprobat prin Hotararea Guvernului nr. 1723/2004, cu modificarile ulterioare, si sa manifeste solitudine, tact si receptivitate fata de problematicile sesizate.

ART. 34 Incetarea activitatii in cazul unor manifestari violente

Activitatea de consiliere inceteaza daca solicitantul se manifesta violent, fizic sau verbal.

CAPITOLUL V Dispozitii comune

ART. 35 Programul de lucru cu publicul

Programul de lucru cu publicul se stabileste de conducatorul institutiei MAI, astfel incat in zilele lucratoare sa se asigure relatia cu cetatenii intre orele 8,30-16,30 si, intr-o zi pe saptamana, intre orele 8,30-18,30.

ART. 36 Publicitatea unor date

Programul de lucru cu publicul, programul de audiente, adresa de contact, adresa de posta electronica, formularele utilizate si alte date ale structurii MAI, considerate relevante pentru activitatile prevazute la art. 1, se afiseaza in locuri vizibile pentru public, de regula, la punctul de primire si, dupa caz, pe pagina de internet.



ART. 37 Evidenta activitatilor

(1) Evidenta activitatilor de solutionare a petitiilor, primire in audienta si consiliere a cetatenilor se tine in registre dedicate acestui scop, de catre compartimentul pentru relatii cu publicul.

(2) Registrele utilizate pot fi intocmite in format hartie, prin completare olografa si/sau in format electronic, cu conditia sa asigure un istoric al modificarilor operate asupra inregistrarilor.

(3) Pentru scopuri statistice, cu ocazia inregistrarii, compartimentul pentru relatii cu publicul aloca fiecarei petitii un indicativ, in functie de obiectul acesteia.

ART. 38 Analiza activitatilor

(1) Fiecare institutie MAI analizeaza semestrial activitatile proprii de solutionare a petitiilor, primire in audienta si consiliere a cetatenilor.

(2) Pentru unitatile aparatului central se realizeaza o singura analiza a activitatii de solutionare a petitiilor, primire in audienta si consiliere a cetatenilor, de catre DSG.

(3) Analiza realizata potrivit alin. (1) sau (2) se prezinta conducatorului institutiei MAI sau, dupa caz, persoanei care coordoneaza activitatea DSG.

ART. 39 Controlul activitatilor



(1) Coordonarea activitatii de solutionare a petitiilor, primire in audienta si consiliere a cetatenilor se face de catre DSG.

(2) Controlul modului de gestionare a activitatilor de solutionare a petitiilor, primire in audienta si consiliere a cetatenilor, respectiv de primire, inregistrare, rezolvare a petitiilor si de expediere a raspunsurilor catre petitionari se efectueaza de catre DSG, Corpul de control al ministrului, structurile de control sau persoanele nominalizate de conducatorii institutiilor MAI.

(3) Compartimentul pentru relatii cu publicul acorda sprijin si indrumare compartimentelor de specialitate, pentru gestionarea activitatilor de solutionare a petitiilor, primire in audienta si consiliere a cetatenilor.

CAPITOLUL VI Dispozitii finale

ART. 40 Documente utilizate

(1) In activitatile de solutionare a petitiilor, primire in audienta si consiliere a cetatenilor se utilizeaza formulare, registre si alte documente, ale caror modele sunt prezentate dupa cum urmeaza:

- formular pentru depunerea unei petitii on-line - anexa nr. 1;
- model "Registru de evidenta a petitiilor" - anexa nr. 2;
- model "Referat de clasare" - anexa nr. 3;
- model "Registru de evidenta a persoanelor primite in audienta" - anexa nr. 4;
- formular pentru solicitarea primirii in audienta - anexa nr. 5;
- model "Registru de evidenta a persoanelor consiliate" - anexa nr. 6;
- model "Plan de verificare" - anexa nr. 7.

(2) Pentru identificarea indicativelor prevazute la art. 37 alin. (3) se utilizeaza nomenclatorul prevazut in anexa nr. 8.

(3) Anexele nr. 1-8 fac parte integranta din prezentul ordin.

ART. 41 Intrarea in vigoare

(1) Prezentul ordin se publica in Monitorul Oficial al Romaniei, Partea I, si intra in vigoare in termen de 30 de zile de la data publicarii.

(2) La data intrarii in vigoare a prezentului ordin, Ordinul ministrului administratiei si internelor nr. 190/2004 privind organizarea si desfasurarea activitatii de primire, evidenta, examinare si solutionare a petitiilor, precum si de primire a cetatenilor in audienta, in structurile Ministerului Afacerilor Interne*), cu modificarile si completarile ulterioare, se abroga.

*) Ordinul ministrului administratiei si internelor nr. 190/2004 privind organizarea si desfasurarea activitatii de primire, evidenta, examinare si solutionare a petitiilor, precum si de primire a cetatenilor in audienta, in structurile Ministerului Afacerilor Interne, nu a fost publicat in Monitorul Oficial al Romaniei, Partea I.

Ministrul afacerilor interne,
Marcel Ion Vela

Bucuresti, 21.02.2020

Nr. 33



MODEL

Formular pentru petiti on-line

Petent:

(Nume și prenume sau denumirea organizației legal constituite)

Adresa de corespondență:

Localitatea: Str.:

Număr: Bloc: Scara: Apartament:

Județ/sector:

E-mail:

Telefon de contact:

Conținutul petiției (max. 1000 de caractere):

Dacă doriți să atașați un fișier acestei sesizări, încărcați-l aici:

Sunt acceptate fișiere cu extensia .pdf,.zip,.jpeg,.jpg, care nu depășesc 1Mb și nu conțin diacritice în denumire.

Cod de validare

(completați câmpul cu cifrele și literele afișate în imaginea de mai jos):

27667

Apăsați butonul TRIMITE o singură dată și așteptați mesajul de răspuns.

Datele dumneavoastră personale sunt prelucrate de Ministerul Afacerilor Interne în scopul soluționării cererii. În vederea realizării acestui scop, datele pot fi dezvăluite unor terți. Datele dumneavoastră sunt stocate pe perioada necesară îndeplinirii atribuțiilor, după care vor fi arhivate potrivit legislației aplicabile. Persoanele ale căror date personale sunt prelucrate de Ministerul Afacerilor Interne pot să își exercite drepturile prevăzute de Regulamentul general privind protecția datelor printr-o cerere trimisă la adresa sau la adresa de poștă electronică: Mai multe informații puteți obține accesând site-ul



ANEXA Nr. 2**MODEL
Registru de evidenta a petitiilor**

DATE DESPRE PETITIE							
Nr. de inregistrare a petitiei	Data inregistrarii petitiei Zi/luna/an	Institutia/ Autoritatea publica/ Structura MAI de la care s-a primit si nr. adresa	Numele, prenumele/ Denumirea petentului si adresa de corespondenta	Modalitatea de transmitere a petitiei de catre petent	Continutul pe scurt al petitiei	Indicativ atribuit	Termen de rezolvare
DATE DESPRE SOLUTIONAREA PETITIEI							
Data luarii unei masuri/intocmirii/primirii unui document Zi/luna/an	Modul de solutionare (de exemplu: cine a dispus solutionarea si textul dispozitiei sau al masurii, dupa caz; termenul dispus)	Unde s-a indrumat/ redirectionat petitia	Numarul si data raspunsului catre petent/institutie	Data clasarii	Unde s-a clasat	Observatii (se mentioneaza situatiile de conexare)	

ANEXA Nr. 3**MODEL
Referat de clasare a petitiei**

ANTET	Nesecret Localitatea Nr. Din Exemplar nr.
	Aprob
De acord (Seful nemijlocit)	

Va prezint, alaturat, petitia numitului(ei) din (adresa de corespondenta), inregistrata cu nr. din, prin care se solicita:

.....
.....
.....
.....

Intrucat....., in conformitate cu prevederile art..... din Ordonanta Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activitatii de solutionare a petitiilor, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 233/2002, cu modificarile ulterioare, va rog sa aprobati clasarea lucrarii.

Lucratorul care intocmeste referatul
(gradul/functia/numele si prenumele,
semnatura)

ANEXA Nr. 4**MODEL
Registru de evidenta a persoanelor primite in audienta**

INTRARE (partea stanga a registrului)				IEȘIRE (partea dreapta a registrului)		
Nr. crt.	Numele, prenumele și adresa de domiciliu/reședință ale persoanei primite în audiență	Data primirii în audiență	Persoana care acordă audiență și personalul desemnat să participe la audiență	Probleme ridicate cu ocazia audienței	Pe scurt, hotărârea luată față de problemele ridicate, mențiuni despre depunerea unei petiții sau a altor materiale	Semnătura persoanei care a acordat audiența
1.						
2.						
3.						

Formular privind solicitarea primirii în audiență

MINISTERUL AFACERILOR INTERNE

Denumirea și adresa poștală a structurii MAI
la conducerea căreia se solicită audiență

**CERERE
PENTRU PRIMIREA ÎN AUDIENȚĂ**

Vă rog să aprobați cererea mea de primire în audiență la:

- Conducătorul ... (structura MAI)
 Altă persoană ... (se înscrie de solicitant)

Date de identificare a solicitantului

Subsemnatul, numele și prenumele Cetățenia

Adresa
(strada, numărul, blocul, scara, apartamentul)

Localitatea Sector

Telefon Fax E-mail

Petentul este rugat să precizeze obiectul audienței în acest spațiu (inclusiv pe verso, dacă este nevoie) sau să anexeze, la prezenta cerere, un memoriu privind aspectele pe care dorește să le prezinte cu ocazia audienței

Data Semnătura

Datele dumneavoastră personale sunt prelucrate de Ministerul Afacerilor Interne în scopul gestionării activității de primire în audiență la conducerea În vederea realizării acestui scop, datele pot fi dezvăluite unor terți. Datele dumneavoastră sunt stocate pe perioada necesară îndeplinirii atribuțiilor, după care vor fi arhivate potrivit legislației aplicabile. Persoanele ale căror date personale sunt prelucrate de Ministerul Afacerilor Interne pot să își exercite drepturile prevăzute de Regulamentul general privind protecția datelor printr-o cerere trimisă la adresa sau la adresa de poștă electronică: Mai multe informații puteți obține accesând site-ul(ex. <https://www.mai.gov.ro/despre-noi/organizare/aparat-central/oficiul-responsabilului-cu-protectia-datelor-personale/>)

**MODEL
Registru de evidenta a persoanelor consiliate**

INTRARE (partea stângă a registrului)			IEȘIRE (partea dreaptă a registrului)		
Nr. crt.	Numele, prenumele și adresa de domiciliu/reședință ale persoanei care solicită consiliere	Data primirii și persoana care acordă consilierea	Probleme ridicate cu ocazia consilierii	Pe scurt, rezultatele consilierii (oferirea pe loc a informației solicitate/redirecționarea petentului/depunerea unei petiții cu precizarea nr. de înregistrare)	Observații
1.					
2.					
3.					

ANEXA Nr. 7

MODEL Plan de verificare a petitei

ANTET	Nesecret Localitatea Nr..... Din Exemplar nr.....
	Aprob
De acord (Seful nemijlocit)	

Plan de verificare a aspectelor sesizate in Petitia nr.

1. Aspecte sesizate

.....

2. Activitati ce vor fi efectuate

.....

3. Persoane nominalizate pentru efectuarea verificarilor si perioada de timp in care va fi efectuata verificarea

.....

Lucratorul care intocmeste planul
(gradul/functia/numele si prenumele, semnatura)

ANEXA Nr. 8

Nomenclator de indicative

- a) Petitii privind imbunatatirea activitatii structurilor MAI - 1
- b) Petitii in care este reclamata activitatea unei structuri MAI - 2
- c) Petitii in care sunt sesizate fapte de discriminare sau hartuire, pretins a fi savarsite de personalul MAI - 3
- d) Petitii in care este reclamata utilizarea excesiva a fortei de catre personalul MAI - 4
- e) Petitii in care este reclamata neinregistrarea unor sesizari ale cetatenilor - 5
- f) Petitii in care este reclamata savarsirea unor acte sau fapte de coruptie de catre personalul MAI - 6
- g) Petitii in care este reclamata activitatea profesionala sau conduita personalului MAI, altele decat cele prevazute la lit. c)-f) - 7
- h) Petitii in care este reclamata existenta unor amenintari, vulnerabilitati sau factori de risc care pot conduce la tulburarea grava a ordinii publice sau care vizeaza informatiile, patrimoniul, personalul, misiunile, procesul decizional si capacitatea operationala ale MAI, protectia informatiilor clasificate nationale, ale Organizatiei Tratatului Atlanticului de Nord si ale Uniunii Europene, precum si securitatea cibernetica - 8
- i) Solicitari de primire in audienta - 9
- j) Reveniri pe aceeasi problematica - 10
- k) Petitii care excedeaza competentei MAI, redirectionate la alte institutii/autoritati publice - 11
- l) Alte cereri - 12

