

REGULAMENTUL

privind modul de examinare a petițiilor și organizarea audiențelor în cadrul serviciului diplomatic al Republicii Moldova

I. Dispoziții generale

1.1 Presentul Regulament este elaborat în conformitate cu prevederile Legii cu privire la petiționare nr. 190—XIII din 19 iulie 1994, publicată în Monitorul Oficial nr. **006** din **24.01.2003** și alte prevederi ale legislației în vigoare.

1.2 Ministerul Afacerilor Externe și Integrării Europene este instituția administrației publice centrale, specializată în desfășurarea activității diplomatice, promovarea intereselor Republicii Moldova în relațiile internaționale, protejarea cetățenilor moldoveni în străinătate și a imaginii țării în exterior, avînd rolul de coordonator principal al sistemului diplomatic, acestea fiind în raport de subordonare cu Ministerul.

1.3 Regulamentul în cauză are drept scop prevenirea încălcărilor și respectarea dreptului cetățenilor la petiționare, asigurarea protecției depline a dreptului la informație, respectarea drepturilor și libertăților fundamentale ale omului, garantate cetățenilor de legislația națională în vigoare, cît și de instrumentele juridice internaționale, indiferent de locul aflării acestora, de originea etnică, socială și alte criterii.

II. Drepturile cetățenilor în timpul examinării petiției

2.1 în procesul examinării petiției de către instituție (Minister) sau subdiviziunea acestuia, din cadrul serviciului diplomatic, petiționarul are următoarele drepturi:

- să prezinte documente și informație suplimentară sau să ceară solicitarea acestora prin intermediul instituției sau subdiviziunii în cauză;
- să ia cunoștință de documentele și informații relevante pe marginea cazului pus în examinare, dacă aceasta nu aduce atingere intereselor, drepturilor și libertăților altor persoane și dacă nu prezintă, secret de stat;
- să primească răspuns în scris fondat, reieșind din solicitarea sa în scris;
- să ceară sistarea examinării petiției sau plîngerii;
- alte drepturi prevăzute de legislația în vigoare.

III. Garanțiile oferite persoanelor în timp ce se examinează petiția

3.1 în timpul examinării petiției persoanele nu pot fi urmărite sau amenințate de către angajații instituției sau subdiviziunii acesteia, în legătură cu depunerea plîngerii.

3.2 în timpul examinării petiției se interzice scurgerea sau divulgarea informației, care face obiectul plîngerii, în special informația ce ține de viața personală a petiționarului, fără acordul acestuia.

IV. Modul de recepționare a petițiilor și caracterul petițiilor

4.1 Orice persoană are dreptul de a se adresa instituțiilor din serviciul diplomatic cu cereri, demersuri sau plângeri în chestiuni de interes public sau social, numite în continuare petiții. Acest drept îi este oferit oricărui cetățean al Republicii Moldova, cetățenilor străini și apatrizilor, indiferent de locul aflării acestora, în scopul realizării drepturilor și libertăților, garantate de legislație.

4.2 Persoanele își realizează dreptul la adresare în instituțiile serviciului diplomatic în mod liber și de sine stătător în condițiile prevăzute de legislația națională în vigoare. Dreptul de adresare a acestora nu trebuie să vină în contradicție cu drepturile sau să încalce drepturile altor persoane.

4.3 Cetățenii care au sesizat încălcări ale drepturilor sale, aduse prin desfășurarea activității MAEÎE sau subdiviziunilor subordonate acestuia, aflându-se în țară vor adresa petiții și reclamații Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene în scris și în mod direct, iar cei care se află în străinătate se vor adresa misiunilor diplomatice și oficiilor consulare ale Republicii Moldova din statul de reședință.

4.4 Petițiile pot fi prezentate personal, prin curier ori expediate prin poștă pe adresa Ministerului, cât și prin poșta electronică a instituției sau a subdiviziunilor sale, fiind transmise secretariatului instituției pentru înregistrare.

4.5 În funcție de obiectul petiției, aceasta va fi repartizată pentru examinare subdiviziunilor Ministerului de a căror competență este domeniul în cauză și vor fi examinate în limitele competenței sale funcționale, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

V. Examinarea petițiilor

5.1 În ordinea prevăzută de legislația în vigoare, petițiile vor fi examinate, doar cele adresate în scris, fiind semnate de petiționar sau un grup de petiționari și care vor conține elemente constitutive concrete: obiect, subiect, legătura causală dintre compartamentul funcționarului sau reprezentantul instituției și dreptul considerat lezat, descris în petiție.

5.2 Toate adresările trebuie să conțină date despre petiționar cât și adresa poștală a remitentului pentru a fi posibilă comunicarea cu acesta în caz de necesitate în scopul soluționării petiției.

5.3 Pentru examinarea petițiilor cu un subiect complex pot fi create grupuri de experți din reprezentanți ai mai multor subdiviziuni din cadrul instituției sau subdiviziunii sale, care vor cerceta circumstanțele în care a avut loc cazul respectiv și, reieșind din fapte concrete, vor prezenta recomandări în vederea informării petiționarului și soluționării incidentului.

5.4 Cazurile care vor atesta încălcări de disciplină și ordinea muncii, cât și depășirea atribuțiilor de serviciu din partea funcționarului sau reprezentantului instituției, pe marginea căruia a fost depusă petiția, vor fi examinate în comun cu Comitetul Sindical al MAEIE.

VI. Ordinea și termenele examinării petițiilor

6.1 Ministerul Afacerilor Externe și Integrării Europene și instituțiile subordonate acestuia, cărora le sunt adresate petițiile sunt obligate să o primească spre examinare. Dacă petiția nu ține de competența sa, atunci în termen de **3 zile** Ministerul o va transmite organului abilitat pentru examinare și va informa despre aceasta persoana care a depus petiția.

6.2 Ministerul Afacerilor Externe și Integrării Europene primește petiția și este obligat să examineze conținutul acesteia și să dea răspuns în termen de **10 zile**, iar în cazuri complexe pînă la **30 de zile**, persoanei care a depus-o sau reprezentantului comitetului petiționar.

Răspunsul va conține poziția oficială a instituției față de chestiunea în cauză și modalitatea ei de soluționare.

6.3 Examinarea petițiilor parvenite din partea cetățenilor se efectuează gratuit de către funcționarii din cadrul serviciului diplomatic.

6.4 Subiecții responsabili pot limita oferirea informației dacă: a) se solicită informație privind exclusiv actele sale interne; b) se solicită o informație nouă, cunoscută doar în procesul de examinare a petiției; c) se solicită o informație oferită de organizațiile internaționale (NATO, OSCE, UE etc), protejată din motive de securitate a statului, a ordinii publice sau securității internaționale sau aceasta constituie secret de stat.

VII. Primirea în audiență a cetățenilor

7.1 Audierea cetățenilor se efectuează de către conducătorii Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene, cît și de conducătorii subdiviziunilor subordonate acestuia din cadrul serviciului diplomatic, în conformitate cu legislația în vigoare în orele de primire stabilite.

7.2 La sosirea în audiență persoana prezintă un document de identitate.

7.3 Conținutul discuției pe marginea adresării cetățeanului se înscrie în condica pentru audiență a cetățenilor, care se află la secretariatul instituției, care este responsabil de înregistrarea petițiilor și mersul examinării acestora.

7.4 În cadrul audienței petrecute cu conducătorul instituției cetățeanului îi poate fi refuzată examinarea unei noi petiții, dacă acestuia i-a fost, deja, dat un răspuns în scris pe marginea aceleiași adresări anterioare.

VIII. Controlul asupra respectării procedurii de examinare a petițiilor

8.1 Controlul asupra respectării procedurii de examinare a petițiilor este din partea conducătorului instituției, cît și conducătorilor subdiviziunilor ce fac parte din serviciul diplomatic.

8.2 Înregistrarea și evidența asupra respectării termenilor de examinare a petițiilor este din partea secretariatului instituției și ale subdiviziunilor sistemului diplomatic.

8.3 Semestrial subdiviziunile subordonate MAEIE, misiunile diplomatice și oficiile consulare, vor analiza activitatea proprie de soluționare a petițiilor și vor întocmi dări de seamă, care vor fi transmise în adresa Centralei pentru sistematizarea informației și efectuarea analizei generale de către secretariatul instituției în scopul informării conducerii privind asigurarea respectării prevederilor Legii cu privire la petiționare.