



MINISTERUL SĂNĂTĂȚII AL REPUBLICII MOLDOVA

ORDIN
mun. Chișinău

06 mai 2022

Nr. 425

Cu privire la organizarea și desfășurarea activității de audiență în cadrul Ministerului Sănătății

În scopul executării Hotărârii Guvernului Nr. 463/2019 cu privire la organizarea audienței, precum și în temeiul art. 73, alin. (6) din Codul administrativ al Republicii Moldova Nr. 116/2018 și Regulamentului cu privire la organizarea și funcționarea Ministerului Sănătății, aprobat prin Hotărârea Guvernului Nr. 148/2021,

ORDON:

1. Se aprobă Procedura cu privire la organizarea și desfășurarea activității de audiență în cadrul Ministerului Sănătății, conform anexei.
2. Se stabilește că audiența cetățenilor în cadrul Ministerului Sănătății se efectuează după cum urmează:

1.	Ala NEMERENCO, ministru	Prima zi de vineri a lunii curente: 14 ⁰⁰ -16 ⁰⁰
2.	Lilia GANTEA, secretar general	A doua zi de vineri a lunii curente: 14 ⁰⁰ -16 ⁰⁰
3.	Svetlana NICOLAESCU, secretar de stat în domeniul sănătate publică	A doua zi de vineri a lunii curente: 14 ⁰⁰ -16 ⁰⁰
4.	Zinaida BEZVERHNI, secretar de stat în domeniul politica medicamentului, resurse umane în sănătate	A treia zi de vineri a lunii curente: 14 ⁰⁰ -16 ⁰⁰
5.	Ion PRISĂCARU, secretar de stat în domeniul politici privind serviciile medicale integrate	A patra zi de vineri a lunii curente: 14 ⁰⁰ -16 ⁰⁰

3. Se pune în sarcina Serviciului managementul documentelor, cabinetului ministrului și anticamerei ministrului organizarea activității de audiență.
4. Se abrogă Ordinul nr. 894 din 14.08.2013 cu privire la organizarea audienței în cadrul Ministerului Sănătății.
5. Controlul executării prezentului ordin mi-l asum.

Ministru

Ala NEMERENCO

PROCEDURA
cu privire la organizarea și desfășurarea
activității de audiență în cadrul Ministerului Sănătății

I. DISPOZIȚII GENERALE

1.1. Procedura privind organizarea și desfășurarea activității de audiență (în continuare – Procedură) stabilește un set unitar de reguli și responsabilități pentru desfășurarea activității de audiență acordată solicitanților de către reprezentanții/colaboratorii Ministerului Sănătății.

1.2. Prin termenul „audiență” în prezenta Procedură se înțelege întvederea acordată unui solicitator de către o persoană cu funcție de răspundere.

II. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ (REGLEMENTĂRI)

- Codul administrativ al Republicii Moldova Nr. 116/2018
- Legea Nr. 98/2012 privind administrația publică centrală de specialitate
- Legea Nr. 982/2000 privind accesul la informație
- Legea Nr. 239/2008 privind transparența în procesul decizional
- Hotărârea Guvernului Nr. 463/2019 cu privire la organizarea audienței
- Regulamentul cu privire la organizarea și funcționarea Ministerului Sănătății, aprobat prin Hotărârea Guvernului Nr. 148/2021

III. DESCRIEREA PROCEDURII

3.1. Activitatea de audiență a cetățenilor în cadrul Ministerului Sănătății se realizează la cererea solicitantului, în corespundere cu domeniile de activitate și de competență stabilite în Regulamentul cu privire la organizarea și funcționarea Ministerului Sănătății, aprobat prin Hotărârea Guvernului Nr. 148/2021 și se organizează și desfășoară în conformitate cu prezenta Procedură.

3.2. Persoanele responsabile de acordarea audiențelor sunt ministrul, secretarul general, secretarii de stat, șefii de compartimente. Concomitent, audiențele pot fi acordate și de alte persoane împuternicite de ministru/secretari de stat, în funcție de problemele care fac obiectul audienței.

3.3. Toate persoanele care acordă audiențe trebuie să organizeze și să asigure primirea cetățenilor în zilele și la orele determinate și făcute publice prin afișare. Afișarea se va realiza atât la sediul instituției, cât și pe pagina oficială a ministerului.

3.4. Înscrierea la audiență se face în baza programărilor, în temeiul cererii scrise (anexa nr. 1.1)/la telefon/prin e-mail. Cererile vor conține următoarele informații: datele cu privire la identitatea și domiciliul solicitantului de audiență; datele de contact ale solicitantului de audiență; obiectul cererii de primire în audiență; după caz, anexe. Refuzul de a depune cerere de înscriere la audiență sau de comunicare a datelor telefonic, constituie motiv pentru a nu declanșa procedura de organizare a audienței.

3.5. Persoanele care acordă audiența se obligă să consemneze rezultatele examinării în fișa de audiență a cetățenilor, cu aplicarea semnăturii (anexa nr. 1.2).

3.6. Persoanele care solicită audiența pe subiecte care nu țin de competența Ministerului Sănătății nu vor fi înscrise pe lista de audiențe, ci vor fi direcționate către instituțiile competente pentru soluționarea problemei. Solicitanții care au primit un răspuns final în urma audienței, nu mai pot beneficia de audiență având același obiect.

3.7. Persoanele desemnate de către ministru să răspundă de activitatea de organizare a audiențelor elaborează fișele de audiență ale cetățenilor și țin registrul de evidență a audiențelor.

3.8. Solicitanților li se va comunica telefonic sau în scris numărul de ordine, data și ora audienței.

3.9. Primirea cetățenilor în audiență se face, de regulă, în ordinea înscrierii lor.

3.10. Solicitanții audiențelor se vor prezenta la sediul autorității cu un act de identitate asupra lor; dacă apreciază ca necesară, pot avea întocmită și o petiție cu aspectele pe care doresc să le prezinte.

3.11. Timpul alocat unei audiențe nu poate fi mai mic de 5 minute și mai mare de 15 minute.

3.12. Într-o zi de audiențe, timpul rezervat pentru desfășurarea acestora nu poate fi mai mare de 120 minute, pentru desfășurarea în bune condiții a activității instituției.

3.13. În cazul în care, pe durata desfășurării audienței, se constată că problema ridicată de către solicitant se interconectează cu aria de răspundere a unui alt compartiment, se va evita, pe cât posibil, trimiterea persoanei pentru înscriere la o altă audiență și se vor face demersuri pentru soluționarea problemei, prin:

- invitarea șefului subdiviziunii respective să ia parte la audiență, dacă acest lucru este posibil;
- invitarea funcționarului public de execuție din compartimentul respectiv, care are stabilite în fișa postului atribuții cu privire la problema ridicată de către solicitant.

3.14. Audiențele au loc **între orele 14⁰⁰ - 16⁰⁰**, în conformitate cu graficul aprobat prin Ordinul ministrului. Înscrierea la audiență se poate face în perioada luni-vineri, între orele **8⁰⁰ și 17⁰⁰**, la nr. de telefon **022-268-885**, în scris la sediul instituției, prin demers transmis prin poștă sau prin e-mail la adresa office@ms.gov.md și secretariat@ms.gov.md.

IV. RESPONSABILITĂȚI

4.1. Echipa implicată în procesul de organizare și desfășurare a activității de audiență este formată din conducerea instituției, cabinetul ministrului, serviciul managementul documentelor, șefii de compartimente/subdiviziuni și, după caz, alți colaboratori ai Ministerului Sănătății.

4.2. Ministrul:

- aprobă Procedura;
- aprobă graficul audiențelor;
- desemnează persoanele responsabile de activitatea de organizare și desfășurare a audiențelor;
- impune aplicarea procedurii;
- acordă audiență;
- consemnează rezultatele audienței în fișa de audiență a cetățenilor, cu aplicarea semnăturii;
- repartizează sarcini colaboratorilor din subdiviziuni ca urmare a desfășurării audienței;
- monitorizează aplicarea prezentei Proceduri.

4.3. Serviciul managementul documentelor:

- recepționează cererile de înscriere în audiență;
- înregistrează cererile de înscriere în audiență;
- repartizează cererile de înscriere în audiență, conform rezoluției conducerii;
- monitorizează mersul examinării și executării subiectelor invocate în cadrul audienței.

4.4. Cabinetul ministrului, anticamera ministrului:

- elaborează Procedura;
- coordonează aplicarea Procedurii;
- aduce la cunoștință prezenta Procedură colaboratorilor Ministerului Sănătății;
- realizează programarea audiențelor;
- completează fișele de audiență ale cetățenilor;
- ține registrul de evidență a audiențelor.

4.5. Secretarii de stat, șefii de compartimente/subdiviziuni:

- aplică și respectă procedura;
- difuzează procedura în cadrul compartimentului/subdiviziunii;
- acordă audiență pe probleme/subiecte ce țin de domeniul de competență;
- consemnează rezultatele audienței în fișa de audiență a cetățenilor, cu aplicarea semnăturii;
- monitorizează subiectele/problemele abordate în cadrul audienței.

4.6. Serviciul de informare și comunicare cu mass-media:

- asigură plasarea pe pagina web a instituției și afișarea la sediul instituției a anunțului privind desfășurarea audiențelor, a Procedurii privind organizarea și desfășurarea audiențelor și a modelului de Cerere de înscriere la audiență, pentru a fi aduse la cunoștință publicului larg.

V. DISPOZIȚII FINALE

5.1. Procedura va fi adusă la cunoștință personalului care execută sau participă la activitatea de audiență;

5.2. Procedura se aplică începând cu data abrobării de către conducătorul instituției;

5.3. Prevederile prezentei Proceduri se completează cu dispozițiile legale în vigoare aplicabile domeniului de activitate.

VI. ANEXE

Anexa nr. 1.1 – cerere de înscriere în audiență

Anexa nr. 1.2 – fișa de audiență a cetățenilor

Anexa nr. 1.3 – registrul de evidență a audiențelor

FIȘĂ DE AUDIENȚĂ A CETĂȚENILOR

Nr. _____

Data audienței _____ 20 ____

Numele, prenumele, patronimicul solicitantului _____

Adresa _____

Esența cererii _____

Cine acordă audiența _____

(nume, prenume)

(semnătura)

Cine examinează cererea și rezoluția respectivă _____
_____Rezultatele examinării cererii _____

_____**Examinarea cererilor repetate**

Data	Esența cererilor	Rezultatele examinării și cine a acordat audiența

REGISTRUL DE EVIDENȚĂ A AUDIENȚELOR

Nr. d/o	Nr. și data solicitării	Nr. fișei și data, ora audienței	Numele, prenumele solicitantului, adresa, date de contact	Numele, prenumele persoanei care ține audiența	Obiectul solicitării	Soluție
1	2	3	4	5	6	7
LUNA, ANUL						
1.						